

Päivi Rosenqvist

YRITYSTURVALLISUUSKOULUTUKSEN
TUOTTEISTAMINEN
PK-YRITYKSILLE

Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen
koulutusohjelma
Ylempi AMK
2014

YRITYSTURVALLISUUSKOULUTUKSEN TUOTTEISTAMINEN PK- YRITYKSILLE

Rosenqvist, Päivi
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Helmikuu 2014
Ohjaaja: Vahteristo, Ari
Sivumäärä: 52
Liitteitä: 4

Asiasanat: turvallisuuskoulutus, yritysturvallisuus, riskienhallinta, tuotteistaminen

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää toimeksiantajayrityksen yritysturvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyvää koulutustarjontaa ja luoda uusi koulutustuote. Kyseessä oli konstrukttiivinen tutkimus jossa käytettiin olemassa olevaa teoreettista tietoa sekä uutta, käytännöstä kerättyä tietoa. Teoriatieto osoittaa, että kaikkeen yrittämiseen liittyy riskejä ja niihin varautuminen muodostaa yhden yrittäjyyden suurimmista haasteista. Yrityksissä tarvitaan riskien tunnistamiseen ja hallintaan liittyvää osaamista ja se edellyttää koulutusta.

Teoriatiedon tueksi kerättiin käytännön tietoa haastatteleamalla yrityselämän edustajia. Tutkimusmenetelmäksi valittiin teemahaastattelu ja tutkimuksen kohderyhmäksi hyvinvointi-, matkailu- sosiaali- ja turvallisuusala edustavia pk- yrityksiä. Kohderyhmän valintaan vaikutti työssä esitelty tutkimustieto, jonka mukaan juuri tämän kokoluokan yrityksissä riskeihin kiinnitetään vähemmän huomiota kuin suurissa yrityksissä. Tutkimusaineisto analysoitiin sisällönanalyysimenetelmällä.

Tutkimuksen aiheena on selvittää yritysten yritysturvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyvä koulutustarve. Tulokset osoittivat, että niillä yrityksillä, joilla toimiala sivusi yritysturvallisuuteen liittyviä osa-alueita, yrittäjällä oli aiheeseen liittyvää koulutustaustaa tai yritykseen kohdistui paljon viranomaisvalvontaa, turvallisuus oli kiinteä osa jokapäiväistä toimintaa. Yrityksissä joilta nämä yhteydet puuttuivat, turvallisuuteen liittyvä resursointi oli vähäistä ja osaamisessa oli selkeitä puutteita. Tulosten perusteella arvioitiin osaamistarpeet joihin koulutuksella voidaan vaikuttaa. Tutkimustuloksista saatiin uutta tietoa, jota voidaan hyödyntää turvallisuuskoulutusten kehittämisessä. Työn lopputuloksena syntyi uusi, hyvinvointipalveluille suunnattu yritysturvallisuuskoulutustuote, joka täydentää toimeksiantajan koulutustarjontaa.

PRODUCTIZATION OF CORPORATE SECURITY TRAINING FOR SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES

Rosenqvist, Päivi

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree programme in Entrepreneurship and Business Competence

February 2014

Supervisor: Vahteristo, Ari

Number of pages:52

Appendices:4

Keywords: security training, corporate security, risk management, productization

The purpose of this thesis was to develop the target organizations educational resource of corporate security and risk management and create a new training product. The study was constructivist research based on an existing theoretical knowledge and new empirical collected data. Research data proved that risks associate in all entrepreneurship and preparing for risks constitutes one of the major challenges. Companies need knowledge for risk identification and management, and it requires training.

Empirical data to support the theory was collected from practical business life. . The target group was chosen from welfare, tourism, social welfare and security sectors consisting of small and medium-sized enterprises. The target group was chosen to present the type of enterprises which, according to the research data, pay less attention to risks than larger ones. The data was collected by theme interviews and analyzed by content analysis.

The aim of this study was to find out the corporate security and risk management training needs of enterprises. The results show that when the field of the company is somehow associated with corporate security, the entrepreneur has educational background in the field of corporate security or the company's operation is under strong regulatory control, corporate security is an integral part of everyday life. In companies in which these links are missing, resourcing for corporate security is low and there are obvious weaknesses in expertise. Based on the results the knowledge that could be affected by training was estimated. The results resulted in new information that can be utilized in the development of safety training. The end result was a new corporate security training product for welfare service companies that complements the client's educational resources.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Tutkimuksen tausta.....	6
1.2	Kohdeyrityksen esittely	7
1.3	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet.....	8
1.4	Käsitteellinen viitekehys.....	9
1.5	Tutkimusmenetelmät	10
2	YRITYSTURVALLISUUS	12
2.1	Yritysturvallisuuden osa-alueet	12
2.2	Yritysturvallisuuden kehittäminen.....	17
2.3	Riskienhallinta	22
3	ASiantuntijapalvelun tuotteistaminen.....	27
3.1	Palvelun tuotteistaminen.....	27
3.2	Tuotteistamisen tasot ja tyypit	28
3.3	Tuotteistamisprosessi.....	29
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	33
4.1	Teemahaastattelun toteutus.....	34
4.2	Aineiston käsittely	35
5	HAASTATTELUTUTKIMUKSEN TULOKSET.....	36
5.1	Henkilöturvallisuus -teema.....	37
5.2	Palo- ja pelastusturvallisuus -teema.....	38
5.3	Rikosturvallisuus -teema.....	40
5.4	Tietoturvallisuus –teema.....	41
5.5	Tulosten yhteenveto	42
6	POHDINTA.....	43
6.1	Uusi turvallisuuskoulutustuote	44
6.2	Tulosten luotettavuustarkastelu, sovellettavuus ja jatkotutkimusaiheet	46
	LÄHTEET.....	48
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Sisäasiainministeriön julkaiseman hallitusohjelman tavoitteena on tehdä Suomesta Euroopan turvallisimaa, jossa ihmiset ja eri väestöryhmät kokevat yhteiskunnan yhdenvertaisena ja oikeudenmukaisena. Hyvää turvallisuustilannetta ja vahvaa turvallisuuden tunnetta pidetään tärkeänä osana ihmisten hyvinvointia ja kansallisesti tärkeänä kilpailutekijänä. Valtiotasolla on laadittu mm. kansallinen strategia yritystoiminnan turvallisuuden parantamiseksi, sekä kansallinen turvallisuusauditointikriteeristö. Näiden tavoitteena on edistää suomalaisyritysten turvallisuutta ilman, että rikollinen toiminta, onnettomuudet tai häiriötilanteet niitä merkittävästi häiritsisivät. (Sisäasiainministeriö 2012.)

Valtiohallinnon tavoitteet osoittavat yritysturvallisuuden ja riskienhallinnan ajankohtauuden. Vaikutukset yksittäisen yrittäjän toimintaan jää nähtäväksi, mutta tosi asia on, että aina asiat eivät yrityksissä suju suunnitelmien mukaan. Elämä on täynnä yllätyksiä ja erilaisia vahinkoja ja loukkaantumisia tapahtuu. Lähes aina riskit ovat ihmisten aiheuttamia, eikä niissä ole kyse sattumasta. Riskien toteutuminen johtuu usein siitä, että niihin ei ole osattu kiinnittää ajoissa huomiota. Riskit pitää tuntea ja hallita, sillä pienikin häiriö voi epäedullisissa olosuhteissa käynnistää yrityksen toimintaa uhkaavan tapahtumaketjun. (Suomen Riskienhallinta yhdistys 2013.)

Työn tavoitteena on kehittää toimeksiantajan yritysturvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyvää koulutustarjontaa. Teoreettinen tutkimustieto osoittaa yrityksillä olevan puutteita aiheeseen liittyvässä osaamisessa. Teoriatiedon tueksi kerätään tutkimusaineistoa haastatteleamalla eri toimialoilla toimivia mikro- ja pk-yrittäjiä. Haastattelujen kautta perehdytään yrittäjien ajatuksiin ja kokemuksiin yritysturvallisuuden ja riskienhallinnan osalta. Tutkimuksen tuloksia hyödynnetään turvallisuuskoulutusten tuottamis- ja kehittämistyössä.

1.1 Tutkimuksen tausta

Toteutuneiden tutkimusten valossa voidaan osoittaa, että yritysten turvallisuustietoisuudella ja riskienhallinnalla on merkitystä yrityksen toiminnalle (Lanne 2007; Hämäläinen & Anttila 2008). Forbes Insights – tutkimuslaitoksen kyselyn (2013) mukaan turvallisuusajattelu ja riskienhallinta tulisi olla osa jokapäiväistä johtamista. Riskien ennakoimatta jättäminen voi pahimmillaan johtaa yritystoiminnan epäonnistumiseen hyvinkin lyhyessä ajassa.

Fennian ja Suomen Yrittäjien teettämä riskitutkimus (Yrittäjien työkyky on...2011) tuo esille yrityksiin kohdistuvien riskien moninaisuuden. Erityisesti pk-yritysten riskienkantokyky on usein heikko. Riskeihin kiinnitetään vähemmän huomiota kuin suurissa yrityksissä, eikä tiedostetuillekaan riskeille pystytä tekemään suuria budjettivaroja. Kines (2001) tukee tätä näkemystä. Hänen mielestään pienyritysten turvallisuuden heikko hallinta on seurausta siitä, että resurssit ovat niukkoja tai niitä käytetään hyvin vähän turvallisuusasioihin. Tällä taas on vaikutusta onnettomuusuhan ja riskien toteutumisen kasvuun.

Suomisen (2003, 30) mukaan erityisesti pienten yritysten kannattaa painottaa riskienhallinnan yhdistävää ja koordinoivaa luonnetta ja sitä kautta syntyviä synenergiaetuja. Omaehtoisen riskienhallinnan lisäksi myös merkittävät asiakkaat saattavat painottaa riskienhallinnan merkitystä. Englannissa toteutetun tutkimuksen (HSE 2007) mukaan pienyrityksille tarvitaan erilaisia malleja turvallisuuden edistämiseen, sillä juuri sektorikohtaisten mallien puute on johtanut mittaviin menetyksiin myös taloudellisesti. Palukan ja Anttilan (2011, 24) hankkeessa Turvallisuusjohtamismalli pk-yrityksille, nousi esille, että osalle hankkeeseen osallistuneista yrityksistä riskien arviointi oli täysin tuntematon asia.

Kupi, Keränen & Lanne (2009, 33) tutkimuksen mukaan pk-yrityksille merkittävän asiakkaan kiinnostus riskienhallintaan ja turvallisuusasioihin on ollut yhtenä keskeisistä motivaatiotekijöistä aloittaa riskienhallintaprosessi. Joissakin tapauksissa yritysturvallisuuteen ja laadunhallintaan liittyviä toimintatapoja arvioitiin jopa osana tarjouskilpailua. Puutteena on kuitenkin yritysturvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyvä osaaminen, sillä sitä ei useinkaan ole. Taloudelliset resurssit taas saattavat olla esteenä

sille, että riskienhallintaprosessi toteutettaisiin ulkopuolisen palveluntuottajan toimesta. Yritysten omaa osaamista tulisi siis lisätä. Oikein suunnatun koulutuksen avulla voidaan kehittää osaamista antamalla toimintamalleja ja työkaluja riskienhallintaprosessin toteuttamiseen. (Kupi ym. 2009, 11.) Marinka Lanne mainitsee koulutuksen yhtenä tärkeimpänä osa-alueena riskienhallintaan liittyvän ajattelun kehittämisessä (Lanne 2005, 84). Hämäläisen & Anttilan (2008, 31) mukaan koulutus nähdään tärkeänä resurssina, johon pitää panostaa, sillä koulutuksella uskotaan olevan eniten vaikutusta työntekijöiden turvallisuuteen liittyviin tietoihin ja taitoihin.

1.2 Kohdeyrityksen esittely

Länsirannikon Koulutus Oy WinNova (myöhemmin pelkkä WinNova) aloitti toimintansa 1.1.2010, kun Porin ammattiopisto, Rauman ammattiopisto, Innova Länsi-Suomen Aikuiskoulutuskeskus ja Porin Aikuiskoulutuskeskus yhdistyivät ja aloittivat yhteisen koulutustoiminnan. Yhtiön omistavat yhteisesti Porin, Rauman ja Laitilan kaupungit sekä Porin aikuiskoulutussäätiö. Yhtiön kotipaikka on Rauma, mutta sen toimialue kattaa Satakunnan ja Vakka-Suomen alueet. Yhtiön liikevaihto on yli 60 miljoonaa euroa, opiskelijoita on noin 6000, henkilökuntaa noin 800 ja toimipisteitä 30. (WinNovan www-sivut 2013.)

Yhtiön päätoimiala on toisen asteen ammatillisen koulutuksen järjestäminen, mutta tutkintoon johtavan koulutuksen lisäksi se tarjoaa myös muunlaista yritysille ja yksityisille suunnattua koulutusta, kehitystoimintaa, valmennusta ja konsultointia. Koulutustarjonnan ohella yhtiö toimii aluekehityksen aktiivisena vaikuttajana ja elinkeinopolitiikan kehittäjänä. Yhtiö on monialainen ammatillinen oppilaitos, jolla on tutkintoon johtavaa koulutusta yli 30:een eri perustutkintoon ja n. 90:een eri ammatti- ja erikoisammattitutkintoon. Koulutuspalvelut on jaoteltu nuorten ja aikuisten koulutusyksiköihin. Nuorten koulutus on pääsääntöisesti ammatillista peruskoulutusta, joka johtaa 120 opintoviikon laajuiseen perustutkintoon ja siihen haetaan yleensä yhteishaun kautta. Aikuisten ammatillisella koulutuksella tarkoitetaan ammatillista perus-, lisä- tai täydennyskoulutusta, jotka ovat ammattitaidon hankkimistavasta riippumattomia, näyttötutkintoina suoritettavia perustutkintoja, ammattitutkintoja ja erikoisammattitutkintoja tai niihin valmistavaa koulutusta. (WinNovan www-sivut 2013.)

WinNovan turvallisuuskoulutuksen juuret ovat Innova, Länsi-Suomen aikuiskoulutuskeskuksessa, jossa alan koulutus aloitettiin vuonna 1999. Turvallisuusalan koulutusta on tarjolla Raumalla, Porissa ja Laitilassa ja sitä opiskelee WinNovan oppilashallintajärjestelmän mukaan vuositason noin 300 aikuisopiskelijaa. Ala työllistää kahdeksan vakituista opettajaa, joiden lisäksi opetuspalveluja ostetaan alan asiantuntijoilta ja viranomaistahoilta. (Riento henkilökohtainen tiedonanto 15.5.2013.) Koulutustarjonta koostuu pääsääntöisesti perus-, ammatti- sekä erikoisammattitutkintoon johtavasta koulutuksesta. Turvallisuusalan perustutkinto antaa monipuoliset valmiudet työskennellä eri turvallisuussektorin osa-alueilla (palo- ja pelastusala, vartiointi sekä yritysturvallisuuteen liittyvät erilaiset vaihtoehdot). Tutkinto antaa myös hyvät jatkohakuvalmiudet esimerkiksi poliisikouluun, pelastusopistoon, vankeinhoidon koulutukseen sekä turvallisuusalan tradenomiopintoihin. Vartijan ammattitutkinnossa opiskelija saa erinomaiset tiedolliset ja taidolliset valmiudet vartijan tehtävissä työskentelyyn ja turvallisuusvalvojan erikoisammattitutkinto valmentaa vartiointialan esimiestehtäviin. (WinNovan www-sivut 2013.) Turvallisuusalan opettajilta löytyy vahvaa turvallisuusalan työelämäosaamista, alan korkeakoulututkintoja sekä turvallisuuteen liittyvää erityisosaamista (Riento henkilökohtainen tiedonanto 15.5.2013).

1.3 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

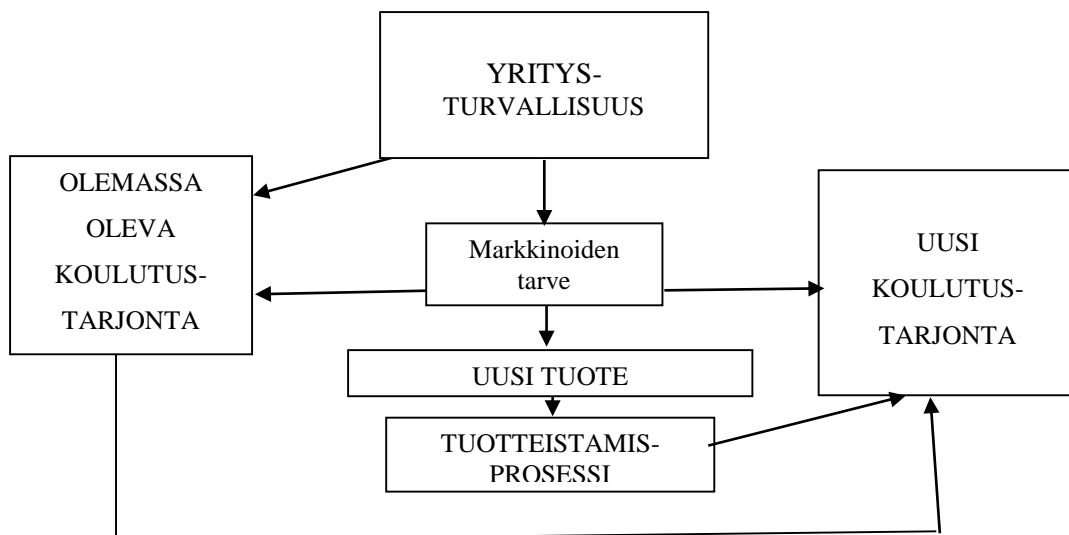
Olemassa olevan tutkimustiedon valossa yritysturvallisuuteen liittyvä osaaminen yrityksissä korostuu tulevaisuudessa. Tällä osaamisella tarkoitetaan turvallisuuden eri osa-alueiden kokonaisvaltaista hallintaa. Suojaamalla henkilöstöään, asiakkaita, sidosryhmiä, tietoa, omaisuutta ja toimintaympäristöä vahingoilta, väärinkäyttöiltä sekä rikolliselta toiminnalta, yritys pyrkii varmistamaan liiketoimintansa häiriöttömyyden. (Miettinen 2002, 11.) Tämä edellyttää yritykseen kohdistuvien riskien tunnistamista ja hallintaa. Varmistaakseen toimintansa jatkuvuuden yritysten tulisi panostaa järjestelmälliseen riskienhallintaan (Strateginen Suomen Riskienhallintayhdistys ry, Finnsecurity ry & T&RH Tietopalvelu Oy nd, 63.)

Tämän työn tavoitteena on selvittää kohderyhmän yritysturvallisuuteen liittyvä osaamistarve. Työssä esitelty teoreettinen tutkimustieto osoittaa, että osaamiseen tulee yrityksissä kiinnittää huomiota ja sen kehittäminen on ajankohtaista. (Kupi ym. 2009, 11.) Tässä työssä kerätyllä tutkimustiedolla haetaan tälle vahvistusta ja samalla selvitetään mihin yritysturvallisuuteen liittyviin tekijöihin osaamistarve erityisesti kohdistuu. Työn tuloksia hyödynnetään uuden koulutustuotteen suunnittelussa.

Yritykseen liittyvä turvallisuuskenttä on laaja ja se voidaan jaotella osa-alueisiin toimintaan vaikuttavien tekijöiden mukaan. Turvallisuutta voidaan tarkastella henkilöihin, tuotantoon, toimintaan, toimitiloihin, ympäristöön tai tietoon kohdistuvien riskien ja toisaalta myös turvallisuusvaatimusten näkökulmasta. (Elinkeinoelämän keskusliiton [www-sivut](http://www.sivut) 2013.) Kyseessä on varsin mittava kokonaisuus. Tutkimuksen toimекsiantajan näkökulmasta on tärkeää saada selville mihin yritysturvallisuuden osa-alueeseen ja mihin tekijöihin osaamistarve painottuu. Selvittämällä kohderyhmään kohdistuvan tarpeen, nähdään riittääkö olemassa oleva koulutustarjonta vai onko tarvetta luoda kokonaan uusi koulutustuote. Tutkimuksen pääkysymykseksi muodostuu: Mikä on kohdeasiakasryhmän koulutustarve? Tutkimustulokset auttavat kehittämään koulutustarjontaa vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Tuloksia voidaan hyödyntää myös markkinoinnissa, kun pystytään kohdistamaan koulutus ja tarve oikein. Tämä työ rajataan kuitenkin koskemaan vain koulutusten sisältöä, eikä työssä oteta kantaa koulutusten markkinointiin.

1.4 Käsitteellinen viitekehys

Käsitteellisessä viitekehyksessä näkyy yhteenveto tutkimuksen teoriaosiosta, joka ohjaa empiriaosiota. Viitekehyksessä lähdetään liikkeelle tarkastelun kohteena olevasta osaamisen osa-alueesta, yritysturvallisuudesta. Työssä selvitetään markkinoiden tarve koulutukselle ja vaatimukset sen sisällölle. Viitekehyksessä kuvataan tarkasteltavia käsitteitä ja niiden välisiä riippuvuuksia (Kuvio 1).



Kuvio 1. Käsitteellinen viitekehys

Tulosten kautta tarkastellaan voidaanko tarjonnassa hyödyntää jo olemassa olevaa koulutustarjontaa vai onko perusteet aivan uuden tuotteen luomiselle. Mikäli tutkimustulokset osoittavat, että tarve uudelle tuotteelle on olemassa, toteutetaan tuotteistamisprosessi, jonka lopputuloksena syntynyt uusi koulutustuote täydentää olemassa olevaa koulutustarjontaa.

1.5 Tutkimusmenetelmät

Lähestymistavaksi työhön otetaan konstruktiiivinen tutkimus. Konstruktiiivisessa tutkimuksessa tavoitteet ovat hyvin käytännönläheisessä ongelman ratkaisussa. Tutkimuksen tavoitteena on luoda uusi konkreettinen tuotos käyttämällä hyväksi olemassa olevaa teoreettista tietoa sekä uutta käytännöstä kerättävää tietoa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2010, 65.) Tässä työssä konkreettisen tuotoksen muodostaa toimeksiantajayritykselle luotava koulutustuote. Konstruktiiivisessa tutkimuksessa käytettävät menetelmät voivat olla moninaisia, eikä mitään menetelmää voida sinänsä rajata pois. Tutkimusaineisto voi olla sekä määrällistä että laadullista. (Ojasalo ym. 2010, 65–68.)

Tässä työssä lähtökohdaksi otetaan laadullinen tutkimus. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Tutkimuksessa kohdetta pyritään kuvaamaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tavoitteena on pikemminkin löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi ym. 2003, 152.) Laadullisissa menetelmissä on kyse harkinnanvaraisesta näytteestä eikä otoksesta, ja tutkimuksen kohde on tällöin harkitusti valittu (Ojasalo ym. 2010, 94). Tässä työssä tutkimus kohdistetaan palvelualalla toimiviin pk-yrityksiin.

Tutkimusmenetelmäksi valitaan teemahaastattelu. Kyseessä on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jolle on ominaista, että jokin haastattelun näkökohta on lyöty lukkoon, mutta ei kuitenkaan kaikkia. Teemahaastattelun avulla voidaan tutkia yksilön ajatuksia, tunteita ja kokemuksia. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47–48.) Haastattelussa edetään yksittäisten kysymysten sijasta ennalta nimettyjen teemojen varassa. Suora kielellinen vuorovaikutus haastateltavan kanssa mahdollistaa sen, että tiedonhankintaa voidaan suunnata tarvittaessa ja saada esiin vastausten taustalla olevia motiiveja. (Hirsjärvi ym. 2004, 34.)

Haastattelujen tavoitteena on selvittää kohderyhmän yritysturvallisuuteen liittyvät koulutustarpeet, määrittellä koulutuksen sisällölliset vaatimukset ja luoda tarvittaessa uusi koulutustuote. Menetelmä sallii vapaan keskustelun teemoittain, ja antaa mahdollisuuden syventävien kysymysten esittämiseen. Haastatteluaineisto analysoidaan sisällönanalyysimenetelmällä. Menetelmä antaa mahdollisuuden analysoida sekä kirjoitettua että suullista kommunikaatiota. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 97–98.)

Kyseessä on kolmevaiheinen prosessi, joka sisältää aineiston redusoinnin eli pelkistämisen, aineiston klusteroinnin eli ryhmittelyn ja abstrahoinnin eli teoreettisten käsitteiden luomisen. Aineiston pelkistämisessä auki kirjoitetusta haastatteluaineistosta koodataan ilmaisut joilla on merkitystä tutkimustehtävän kannalta ja siirretään eri konseptille. Aineiston ryhmittelyssä koodatut alkuperäisilmaisut käydään tarkasti läpi ja etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään, yhdistetään luokaksi ja nimetään luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä, joka voi olla esimerkiksi tutkittavan ilmiön ominaisuus, piirre tai käsitys. Luokitteluvaiheessa aineisto tiivistyy, koska yksittäiset tekijät sisällytetään

yleisempiin käsitteisiin. Abstrahointi- eli käsitteellistämisvaiheessa luokitusten yhdistelemistä jatketaan niin kauan kuin se on aineiston sisällön näkökulmasta mahdollista. Käsitteitä yhdistelemällä saadaan lopulta vastaus tutkimustehtävään. (Tuomi ym. 2002, 111 - 114.)

2 YRITYSTURVALLISUUS

Turvallisuus on käsite, joka voidaan ymmärtää monella tavalla. Toisaalta se voi olla yksilön kokema tunne, toisaalta menetelmä tai toiminto, jolla turvallisuuden tunne saavutetaan, tai se voi olla myös ominaisuus. Sitä käytetään arkikielessä hyvin vapaasti ja se tarkoittaa eri asioita eri ammattiryhmille. Turvallisuutta voidaan tarkastella yhtälailla määriteltäessä valtioiden välisiä suhteita, tarkasteltaessa yritysrakenteiden suojaamista tai puhuttaessa yksilön hyvinvoinnista. Käsite on tietyllä tapaa kokenut inflaation. Sillä tarkoitetaan lähes kaikkea mahdollista ja samalla ei mitään erityistä. (Leppänen 2006, 52.)

Tässä työssä yritysturvallisuudella tarkoitetaan erikseen määriteltujen turvallisuuden osa-alueiden kokonaisvaltaista hallintaa. Huomioimalla ja hallinnoimalla yrityksen turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä yritys pyrkii varmistamaan liiketoiminnan häiriötömyyden ja ennaltaehkäisemään yritykseen kohdistuvia vahinkoja, väärinkäytöksiä ja rikollista toimintaa. (Miettinen 2002, 11.)

2.1 Yritysturvallisuuden osa-alueet

Yritysturvallisuus voidaan jakaa osiin monella eri tavalla. Tässä työssä yritysturvallisuuden jaottelu noudattaa Elinkeinoelämän keskusliiton alaisuudessa toimivan Yritysturvallisuuden neuvottelukunnan määrittelemää jaottelua. Alla olevassa kuvassa näkyvät osa-alueiden lisäksi myös suojattavat kohteet, joiden turvallisuus on yrityksen toiminnan kannalta elintärkeää.



Kuvio 2. Yritysturvallisuuden osa-alueet ja suojattavat arvot (Elinkeinoelämän keskusliiton www-sivut 2013).

Yritysturvallisuuden hahmottamista helpottaa sen jakaminen pienempiin osakokonaisuuksiin. Näin pystytään helpommin ymmärtämään mistä yritysturvallisuudessa todellisuudessa on kysymys. Jokainen osa-alue on omalla tavallaan merkittävä, mutta on myös huomioitava, että niillä on keskenään yhteneväisyyksiä, vrt. henkilöturvallisuus – työturvallisuus. (Miettinen 2002, 14; Elinkeinoelämän keskusliiton www-sivut 2013.)

Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuuessa tarkastellaan tuotanto- ja toimitilojen fyysiseen suojaamiseen liittyviä tekijöitä. Osa-alueessa voidaan tarkastella erikseen rakenteellista turvallisuutta, johon kuuluu mm. lukitukset, aidat, portit, valaistus sekä suojattavien kohteiden muut rakenteelliset suojauskeinot. Oikein suunnitellulla rakenteellisella suojauksella voidaan vaikuttaa moniin yrityksen omaisuuteen kohdistuviin riskeihin. (Miettinen 2002, 15; Berg 2003, 319.)

Toimitilaturvallisuuuteen vaikuttaa monet tekijät, kuten toimipaikan sijainti, kaavoitus ja ympäristön vaikutusten arvioinnin vaatimukset, rakennushankkeen toteuttaminen, tiestö ja pysäköinti, lastaus- ja purkualueet tai toimiminen erityisalueilla kuten esimerkiksi satamassa (Leppänen 2006, 333). Osa-alueessa tulee kiinnittää huomiota turvallisuusvalvontaan, joka sisältää erilaiset tekniset valvontajärjestelmät, kuten rikosilmoitinjärjestelmät, kulunvalvontalaitteistot, vartiointin sekä henkilö- ja ajoneuvoliiken-

teen ohjauksen. Turvallisuusvalvonnan tarkoituksena on olla ennaltaehkäisevää vahingontorjuntaa ja sitä suoritetaan lähinnä erilaisten rikosten ehkäisemiseksi. (Miettinen 2002, 15; Berg 2003, 323.)

Henkilöturvallisuudessa tarkastellaan ihmisiä ja heidän toimintaansa samalla tavalla kuin työturvallisuudessa. Mitä pienempi yritys on kyseessä, sen monipuolisempaa osaamista työntekijöiltä odotetaan. Yrityksen koolla on vaikutuksia työympäristöön ja erityisosaamiseen, jota vaaditaan uhkien ja vaarojen havaitsemiseksi ja toimenpiteisiin ryhtymiseksi. Asiakas, tuotanto ja työympäristö ovat usein etusijalla kunnes ongelmista tulee lopulta merkittäviä tai viranomainen vaatii toimenpiteitä. Tämä ei johdu välinpitämättömyydestä vaan pikemminkin ajanpuutteesta ja tietämättömyydestä työturvallisuutta ja –terveyttä kohtaan. (Bornberger-Dankvasrdt ym. 2005.)

Henkilöturvallisuus on kokonaisuus, jonka tavoitteena on vähentää yritykseen kohdistuvia, ihmisten aiheuttamia tahallisia tai tahattomia riskejä. Tarkoituksena on suojata työntekijöitä rikoksilta ja onnettomuuksilta, estää rikollisen aineksen soluttautuminen yritykseen sekä varmentaa liiketoiminnalle kriittisten henkilöresurssien varmentaminen. Henkilöturvallisuuteen liittyviä asioita ovat esimerkiksi henkilön taustatietojen tarkistus, työ- ja yhteistyösopimukseen liittyvät salassapitosopimukset sekä henkilöstön, vierailijoiden ja yhteistyökumppanien fyysisen koskemattomuuden suojaaminen. (Miettinen 2002, 15; Elinkeinoelämän keskusliiton www-sivut 2013.)

Yritysten riippuvuus erilaisista tietojärjestelmistä ja niiden avulla tarjottavista palveluista on tehnyt niistä haavoittuvaisia tietoturvallisuutta uhkaaville tekijöille. Tiedon monimuotoisuus: sähköinen, puhuttu ja kirjoitettu tieto, luo haasteita tietoturvallisuuden ylläpitämiseen. Lähtökohtana pidetään sitä, että tietoriskit ovat tietoihin ja niiden käyttöön kohdistuvien tapahtumien uhkia. Tietoturvallisuudessa käsitellään tietojen, erilaisten tietojärjestelmien ja tiedonsiirron luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden ylläpitoa ja kehittämistä. Luottamuksellisuudella tarkoitetaan sitä, että tiedot ovat vain niitä tarvitsevien ja pääsyyn oikeutettujen käytettävissä. Eheys merkitsee tiedon säilymistä muuttumattomana ja saatavuus taas sitä, että tiedot ovat käytettävissä silloin kun niitä tarvitaan. (Miettinen 2002, 15; Suominen 2003, 79.)

Tietoriskit voidaan jakaa johtamiseen, toimitiloihin, tietojärjestelmien suojaukseen, liikesuhteisiin sekä henkilöstön toimintaan liittyviin riskeihin. Tietoihin kohdistuvien riskien hallinnasta tekee haastavaa niiden moninaisuus ja laajuus sekä ulottuminen kaikkeen toimintaan. (Leppänen 2006, 103.)

Valmiussuunnittelussa yritys pyrkii varmistamaan toimintavalmiutensa myös kriisiaikoina. Tavoitteena on yhteiskunnalle välttämättömien tuotteiden ja palveluiden saatavuuden varmistaminen myös poikkeusoloissa. Taustalla on valmiuslainsäädäntö, joka määrittelee poikkeusoloiksi sodan uhan, sotatilanteen, suuronnettomuuden, taloudellisen kriisin tai luonnonmullistuksen. Lakisääteiset velvoitteet koskevat mm. teletoimintaa, joukkoviestintää, kuljetus- ja liikennealaa, lääketeollisuutta, elektroniikkateollisuutta, energiantuotantoa ja elintarviketeollisuutta. (Miettinen 2002, 15; Elinkeinoelämän keskusliiton [www-sivut](http://www.sivut) 2013.)

Pelastustoiminta voidaan jakaa palosuojeluun, pelastustoimintaan ja väestönsuojeluun. Palosuojeluun kuuluu käytännön paloturvallisuuteen liittyviä asioita kuten rakenteellinen palontorjunta, alkusammutus, sammutusjärjestelmät, paloilmoitinlaitteistot, turvamerkkien käyttö ja tulityövalvonta. Tavoitteena on ihmisten, omaisuuden ja ympäristön suojaaminen sekä pelastaminen erilaisissa onnettomuustilanteissa. (Miettinen 2002, 15; Elinkeinoelämän keskusliitto 2013.)

Paloriskit syntyvät kun edellä mainittuihin tekijöihin liittyy puutteita. Tulityöt, ja luonnollisesti myös tuhopoltot, lisäävät paloriskiä. Kun henkilöstö hallitsee päivittäisen palotorjunnan perusasiat, riskiä pystytään vähentämään merkittävästi. (Leppänen 2006, 114.) Väestönsuojelussa tavoitteena on ihmisten ja omaisuuden suojaamiseen suuronnettomuuden tai sodan kaltaisissa tilanteissa (Miettinen 2002, 15). Paloturvallisuuteen sekä pelastustoimintaan liittyviä asioita säädellään hyvin tarkasti lainsäädännön sekä erilaisten teknisten rakennemääräysten avulla (Miettinen 2002, 198).

Ympäristöturvallisuuteen kohdistuvat riskit liittyvät elinympäristön vahingoittuvuuteen. Puhutaan riskeistä, joita yrityksen toiminta voi aiheuttaa ympäristölle. Toteutuessaan ne voivat aiheuttaa vahingonkorvausvaatimuksia, yhteisösakkoja, maineen ja liiketoimintamahdollisuuksien menetyksiä. Seurauksena on luonnollisesti kustannuksia tilanteen normalisoimiseksi ja ympäristön puhdistamiseksi. (Leppänen 2006, 115.)

Ympäristösuojelua ohjaa lainsäädäntö ja se pitää sisällään kaikki ne toimenpiteet, joiden avulla yritys pyrkii estämään luonnolle mahdollisesti aiheuttamansa vahingot. Ympäristöturvallisuuteen kuuluu mm. yrityksen toiminnan ympäristövaikutusten arviointi, ympäristösuojeluun liittyvät ilmoitus- ja lupamenettelyt, vaarallisten aineiden käsittely, kuljetus ja säilytys, yrityksen jätehuolto, sekä ilman, maaperän ja vesien suojelu. (Miettinen 2002, 16; Berg 2003, 335.)

Mikäli yritys harjoittaa liiketoimintaa kotimaan rajojen ulkopuolella, tulee sen varmistua ulkomaantoimintojen turvallisuudesta. Toiminta ulkomailla edellyttää yrityksiltä kohdemaan lainsäädännön, kulttuuritekijöiden ja paikallisten erityispiirteiden monipuolista ja riittävää hallintaa. Tavoissa toimia saattaa olla merkittäviäkin eroja. (Rauramo, Harjanne & Tiihonen 2009, 3.) Tavoitteena on noudattaa kohdemaassa samoja yritysturvallisuuteen liittyviä toimintamalleja kuin kotimaassakin, mutta ulkomailla on aina otettava huomioon kyseisen maan lainsäädäntö, kulttuuri sekä kyseisessä maassa liiketoimintaan liittyvät toimintatavat. (Miettinen 2002, 16.)

Tuotannon ja toiminnan turvallisuudessa tarkastelun kohteina ovat tuotannon häiriötömyys, tuotevastuu- ja tuoteturvallisuusasiat, varastointiin ja kuljetuksiin liittyvät tekijät, tuotteiden ja palveluiden turvallisuus, sekä maksuliikenteen hoito ja arvo-omaisuuden suojaus (Miettinen 2002, 17). Toiminnan osalta tulisi ottaa huomioon erilaiset keskeytymiseen liittyvät riskit jotka usein ovat välillisiä ja johtuvat varsinaisen riskin seurauksista (esimerkiksi tulipalo) kun toimintaa ei pystytä jakamaan tai se pysähtyy vain osittain. Toiminnan ja tuotannon keskeytyminen aiheuttaa aina ylimääräisiä kustannuksia ja koska samalla myös tulovirta vähenee, ovat taloudelliset seuraukset kaksinkertaiset. (Leppänen 2006, 85.)

Rikosturvallisuudessa tarkastelun kohteena on yrityksen henkilöstöön, omaisuuteen ja tietoihin kohdistuvan rikollisen toiminnan ennaltaehkäisy. Rikollinen toiminta voi kohdistua yritykseen niin sisä- kuin ulkopuoleltakin. (Miettinen 2002, 16; Berg 2003.) Rikollisten profiilit muuttuvat myös yhä kansainvälisemmiksi. Rikollisryhmien liikkuvuus ja keskinäinen yhteistoiminta EU:n alueella on kasvusuunnassa. Rikollinen toiminta ei enää tunne valtakunnan rajoja, sillä yhtenäinen talousalue, maasta toiseen siirtymisen helppous ja nykYTEKNIKAN tuomat mahdollisuudet luovat aivan uuden poh-

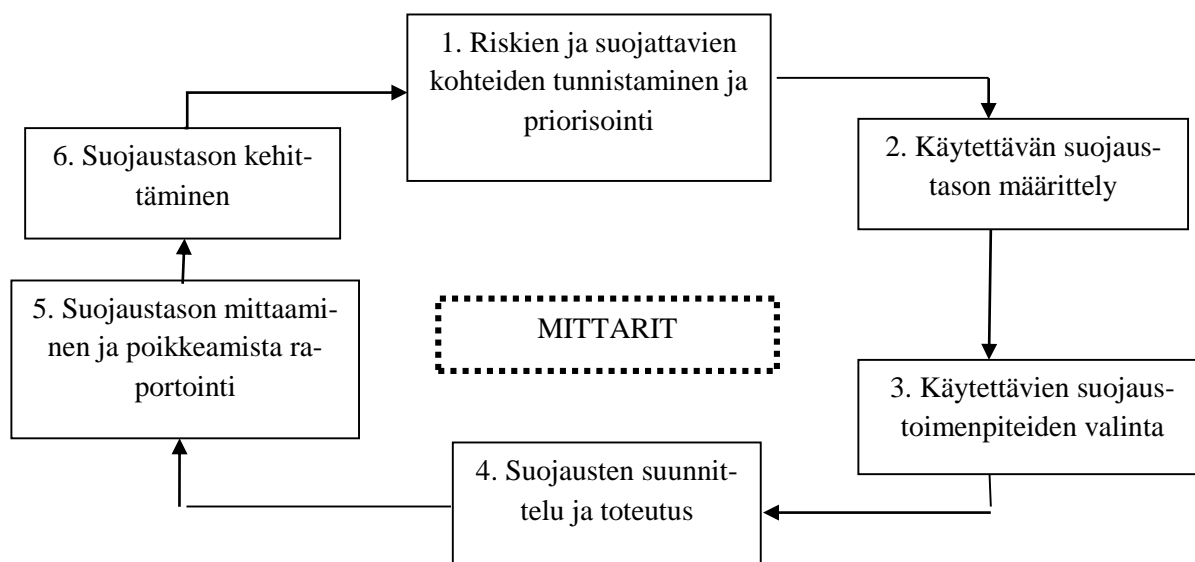
jan rikollisuudelle. (Europol 2013.) Järjestäytynyt rikollisuus nähdään yhtenä nousevana uhkatekijänä, sillä se käyttää hyväkseen laillista yritystoimintaa. (Holmlund 2008.)

Asianomistajina rikosten suhteen voivat olla yhtäläisesti organisaation työntekijät, asiakkaat kuin ulkopuolisetkin henkilöt. Omaisuuden osalta tulee ottaa huomioon riskit jotka kohdistuvat kiinteään, irtaimeen sekä aineettomaan omaisuuteen. Myös tieto on omaisuutta, vaikkakin sen immateriaalisen luonteen vuoksi sitä tulee käsitellä omana erillisenä kokonaisuutena. Lisäksi pitää huomioida toimintaan, maineeseen ja ympäristöön kohdistuvat rikosriskit. (Leppänen 2006, 108–109.)

2.2 Yritysturvallisuuden kehittäminen

Yritystoiminnan tavoitteena on tuottaa omistajille voittoa. Liikeidea ja sen toteutustapa ovat sijoituskohteita, joista halutaan mahdollisimman hyvä tuotto. Yrityksen toimintastrategian luomisessa tulee kaikki toiminnot suunnitella siten, että ne varmistavat voiton maksimoinnin olosuhteista riippumatta. Turvallisuuden johtaminen yrityksessä perustuu strategiaan. Turvallisuusjohtamisella ja riskienhallinnalla varmistetaan prosessien panosten, toimintojen ja tuotosten toteutuminen suunnitellusti. (Leppänen 2006, 23.)

Yritysturvallisuutta kehitetään yrityksen toimintaprosessien kautta. Kyseessä ei siis ole erillinen toiminto, vaan yrityksen toimintaprosessien kehittämistä siten, että turvallisuuteen liittyvät asiat otetaan huomioon kaikissa toimintaprosesseissa niiden jokaisessa vaiheissa. Turvallisuuden kehittäminen on prosessi, joka elää yrityksen elinkaaren mukaisesti. (Miettinen 2002, 24.)



Kuvio 3. Yritysturvallisuuden kehittämisprosessi (Miettinen 2002, 24).

Yritysturvallisuuden kehittäminen lähtee liikkeelle riskien tunnistamisesta, sillä vain tunnistettuja riskejä voidaan hallita (Leppänen 2006, 119). Riskillä tarkoitetaan yleisesti vaaraa tai uhkaa eli vahingollisen tapahtuman mahdollisuutta. Riskiin liittyy kolme tekijää, jotka vaikuttavat siihen, millaisena koemme sen: tapahtumaan liittyvä epävarmuus, tapahtumaan liittyvät odotukset sekä tapahtuman laajuus ja vakavuus. Jos tapahtuman lopputulos on ennalta tiedossa, ja vaikka se olisi negatiivinen, kyseessä ei ole riski. Olennaista on siis epävarmuus tilanteessa. Odotukset vaikuttavat taas siihen, millaisena me koemme tilanteen, kun taas tapahtuman laajuus ja merkityksellisyys vaikuttaa riskin koettuun vakavuuteen. Riskillä voi olla myös positiivinen odotusarvo, vrt. sijoittaminen. Ostaessaan osakkeita, sijoittajan tavoitteena on saada voittoa rahoilleen, eikä suinkaan menettää niitä. (Juvonen, Korhonen, Ojala, Salonen & Vuori 2005, 7-8.)

Matemaattista näkökulmaa käytettäessä riski määritellään muotoon: riski = todennäköisyys x riskin laajuus tai vakavuus. Todennäköisyyttä voidaan arvioida todennäköisyysjakauman perusteella, mutta tällöin voidaan tarkkaan arvioida vain niitä riskejä, jotka ovat tyypillisiä. Uusien ja tuntemattomien riskien osalta todennäköisyyttä ei voida arvioida tarkasti. Riskin merkittävyyden osalta on kiinnitettävä huomiota myös yrityksen riskinkantokykyyn ja arvioitava myös sitä. (Juvonen ym. 2005, 8-9.)

Yksittäisten riskien suuruutta voidaan arvioida käyttämällä hyväksi riskitaulukkoa. Menetelmä on hyvin käytännönläheinen, joten sen voidaan katsoa sopivan hyvin juuri pk-yritysten käyttöön. Riskitaulukossa on kolme eri tasoa seurausten vakavuudelle ja tapahtuman todennäköisyydelle. Tapahtuman todennäköisyys voi olla epätodennäköinen, mahdollinen tai todennäköinen. Seuraukset taas voivat olla vähäisiä, haitallisia tai vakavia. (Suomen Riskienhallinta yhdistys 2013.)

Tapahtuman todennäköisyys	Tapahtuman seuraukset		
	Vähäiset	Haitalliset	Vakavat
Epätodennäköinen	1 Merkityksetön riski	2 Vähäinen riski	3 Kohtalainen riski
Mahdollinen	2 Vähäinen riski	3 Kohtalainen riski	4 Merkittävä riski
Todennäköinen	3 Kohtalainen riski	4 Merkittävä riski	5 Sietämätön riski

Taulukko 1. Riskitaulukko (Suomen Riskienhallinta yhdistys 2013).

Riskit jaetaan perinteisesti erilaisiin luokkiin, joissa määrittelevänä tekijänä on käytetty riskin toteutumisen mahdollisia seurausvaikutuksia. Vahinkoriskin toteutuminen merkitsee tappiota, eikä sillä ole koskaan positiivista odotusarvoa, vaan seuraukset ovat aina haitallisia. Liiketaloudellisissa riskeissä riskin toteutuminen saattaa tappion ohella merkitä myös tuotto-odotusten toteutumatta jäämistä. Näiden riskien ottaminen on osa normaalia liiketoimintaa ja ne liittyvät pääsääntöisesti yrityksen tekemiin päätöksiin. Liikeriskeillä odotusarvo voi olla myös positiivinen. (Suominen 2003, 11.)

Luokittelut helpottavat riskien tunnistamista ja hallintaa. Riskejä voidaan jaotella luonteen lisäksi myös sen mukaan, mihin yrityksen toimintoihin ne voivat vaikuttaa. Ilman luokittelua analysointi ei ole järjestelmällistä ja jotkut riskit ja riskien kohteet voivat unohtua, jolloin ei pystytä muodostamaan kokonaisnäkemyksiä yrityksen kaikista riskeistä. (Berg 2003, 24.)

Merkittävimmät riskit yrityksessä liittyvät usein henkilöstöön. Henkilöriskejä ovat esimerkiksi väärä rekrytointi, ammattitaidonpuutteet, työilmapiiiri, työvoimapula tai työkyvyttömyys. Mitä pienemmästä yrityksestä on kysymys, sitä merkittävämmässä roolissa henkilöriskit ovat. Avainhenkilön tai yrittäjän itsensä työkyvyttömyys, sairaus tai muu vastaava tilanne on aina vakava uhka yrityksen toiminnalle, sillä varamiesjärjestelmää ei ole mahdollista luoda tai sitä ei mahdollisuuksista huolimatta ole useinkaan luotu. Henkilöriskeillä on vaikutusta myös yrityksen omaisuusriskeihin ja toisaalta toteutunut omaisuusriski voi aiheuttaa henkilöriskin. Tyypillisiä omaisuusriskejä ovat mm. tulipalot, vuotovahingot, laiterikot, rikosriskit ja kuljetusvahingot. Ammattitaidottomuus tai välinpitämättömyys voi saada aikaan koneiden ja laitteiden rikkoutumisia. Toisaalta epäkuntoiset laitteet ja koneet voivat aiheuttaa työtapaturman tai pahimmassa tapauksessa kuoleman. (Juvonen ym. 2005, 44.)

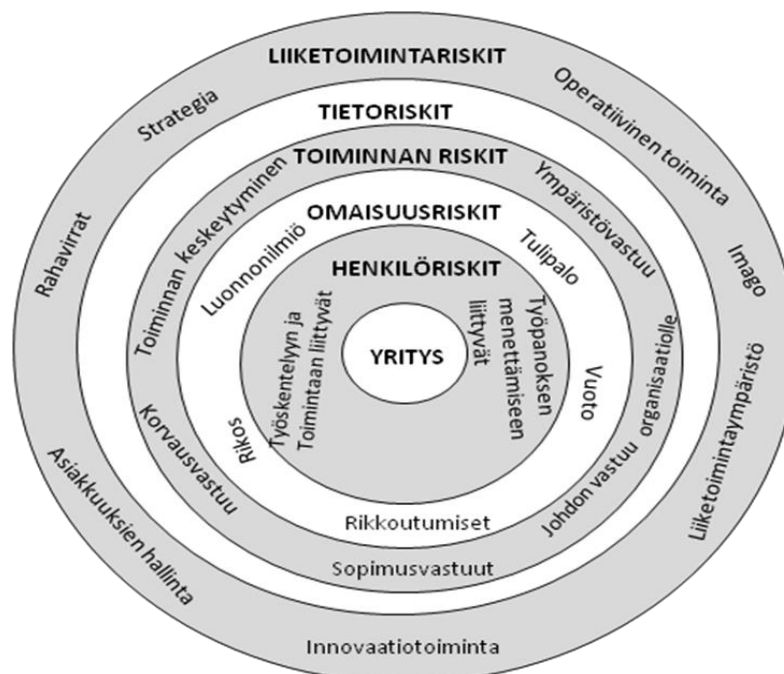
Toimintaan liittyvistä riskeistä voidaan nostaa esille erilaiset vastuu-, sopimus- ja keskeytysriskit. Riskit voivat syntyä henkilöriskien seurauksena tai ne voivat aiheuttaa henkilöriskin, jolloin kohteena on yleensä ulkopuoliseen eli kolmanteen osapuoleen kohdistunut henkilöriski. Tällaisia riskejä saattavat olla esimerkiksi sopimusten laiminlyönnit, tuotteen turvallisuuspuutteet, tuotteeseen liittyvät laadulliset ongelmat, tuotantokoneiden tai laitteiden sopimattomuus tuotantoon. Henkilöihin, omaisuuteen ja toimintaan liittyvät riskit eivät ole ainoastaan vahinkoriskejä, vaan niihin sisältyy myös hyvin paljon liiketoimintariskejä. Tästä syystä raja esimerkiksi henkilö- ja liiketoimintariskin välillä on varsin häilyvä. (Juvonen ym. 2005, 44.)

Henkilö-, omaisuus-, toiminta- tai liiketoimintariskejä ei pidä tarkastella irrallisina osa-alueina vaan kokonaisvaltaisesti, huomioiden myös tietoriskit sekä verkostoitumiseen liittyvät riskit, jotka ovat osa liiketoimintariskejä. Liiketoimintariskeillä käsitellään strategiaan, rahavirtoihin, operatiiviseen toimintaan, asiakkuuksiin, innovaatio-toimintaan ja liiketoimintaympäristöön liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia. (Juvonen ym. 2005, 46.)

Tietoriskien merkitys on viime vuosikymmenten saatossa kasvanut vahvasti muodostaen yhden merkittävimmistä yksittäisistä riskilajeista. Ne tulisiakin huomioida yrityksen toiminnassa ja strategisessa suunnittelussa omana erillisenä kokonaisuutena. (Ju-

vonon ym. 2005, 45- 46.) Tietoturvallisuudessa keskitytään usein teknisiin ratkaisuihin, vaikka tulisi muistaa, että yrityksissä on tietoa monessa eri muodossa ja tallennettuina eri alustoille. Tietoturvallisuuden tarkoituksena on suojata tiedon käytettävyys, eheys ja luottamuksellisuus. Tiedon tulee olla toisin sanoen vain niiden henkilöiden käytettävissä jotka sitä työssään tarvitsevat (luottamuksellisuus), käytettävissä silloin kun sitä tarvitaan (käytettävyys) ja sen tulee pysyä muuttumatonta (eheys). (Leppänen 2006, 260.)

Puhuttaessa puhtaista vahinkoriskeistä, tyypillisimpiä esimerkkejä ovat tapaturmat, tulipalot, rikosvahingot ja erilaiset toiminnan vastuuvahingot. Nämä kaikki vahinkotyytit aiheuttavat kuitenkin yritykselle myös liiketoimintariskin esimerkiksi imagon menetykseen liittyen. Liiketoimintariskit eroavat edellä mainituista pääriskilajeista siten, että ne eivät toteutuessaan useinkaan aiheuta minkään muun pääriskilajin toteutumista. Sen sijaan liiketoimintariski voi laueta henkilöön, omaisuuteen tai toimintaan liittyvän riskin toteutumisen seurauksena. (Juvonen ym. 2005, 45.)



Kuvio 4. Yritystoiminnan riskiympyrä (Juvonen ym. 2005, 45).

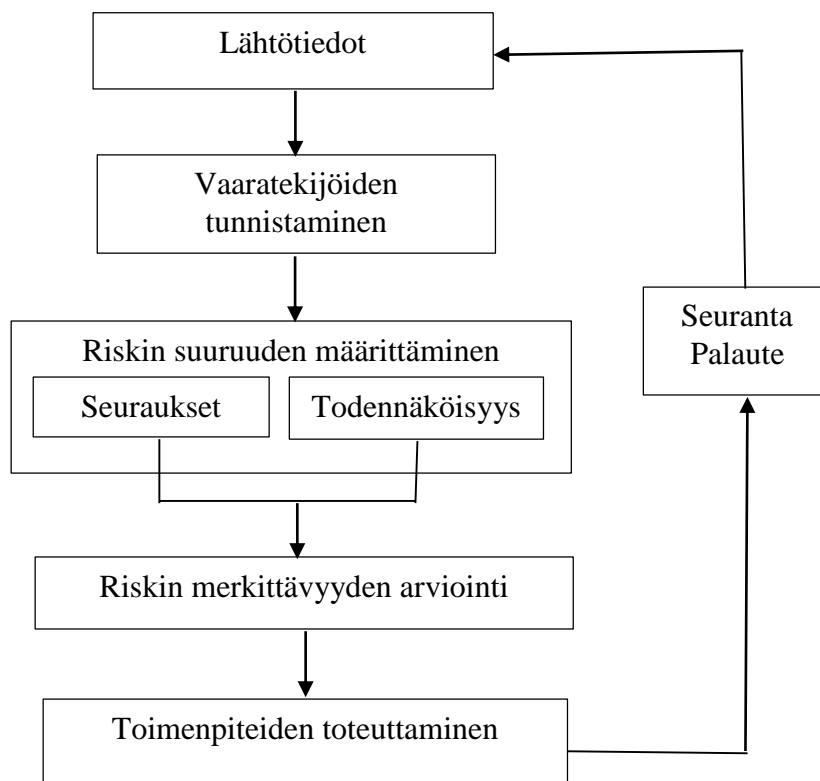
Yritystoiminnan riskiympyrä (Kuvio 4) esittelee yritystoimintaan kohdistuvat erilaiset riskilajit. Samalla se kuvaa riskien riippuvuutta toisistaan. (Juvonen ym. 2005, 45). Riskit voidaan jakaa ryhmiin myös sen perusteella onko kyseessä vakuutettava vai ei-vakuutettava riski. Vakuutettavat riskit ovat luonteeltaan toistuvia tai ennustettavia, kuten esimerkiksi palo- tai tapaturmariski. Ei-vakuutettavat riskit ovat hankalasti ennustettavissa ja luonteeltaan ainutkertaisia, kuten esimerkiksi suhdanteisiin liittyvät liiketoimintariskit. (Juvonen ym. 2005, 16.) Yrityksen tulisi strategiassa ottaa huomioon yrityksen liiketoimintaympäristöön liittyvät uhat ja mahdollisuudet mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Yrityksellä tulee olla keinot riskien hallitsemiseen ja riskienhallinnan tulee olla integroituna kaikkiin yrityksen eri toimintaprosesseihin. (Juvonen ym. 2005, 45-46.)

2.3 Riskienhallinta

Riskienhallinnalla tarkoitetaan suunnitelmallista, järjestelmällistä ja jatkuvaa erilaisen johtamisperiaatteiden, menettelytapojen sekä käytäntöjen hyväksikäyttämistä toimintaan vaikuttavien riskien analysoimiseen, merkityksen arvioimiseen ja valvomiseen. (Lanne 2007, 12) Se on kokonaisvaltainen prosessi, jonka tavoitteena on tunnistettujen riskien hallinta. Riskienhallinta perustuu arvioitujen uhkien todennäköisyyden pienentämiseen ja riskien seurausten minimointiin. Kyseessä on kokonaisuus, joka on osa yrityksen jokapäiväistä toimintaa ja päätöksentekoa. (Leppänen 2006, 119.) Turvallisuuteen liittyvien vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi auttavat yritystä kohdistamaan turvallisuutta edistävät toimet oikein (Lanne 2007, 28).

Yritysturvallisuuden eri osa-alueisiin kohdistuvia erilaisia riskejä tulisi pystyä hallitsemaan yrityksen elinkaaren eri vaiheissa, ja tätä varten yritys tarvitsee selkeät toimintamallit (Miettinen 2002, 27). Riskienhallinnan ensisijaisena tavoitteena on liiketoiminnan jatkuvuuden varmistaminen kaikissa olosuhteissa. Se muodostuu vaarojen tunnistamisesta, riskin suuruuden määrittämisestä ja toimenpiteistä vaarojen pienentämiseksi ja poistamiseksi. (Työsuojeluhallinto 2010.)

Riskien tehokas hallinta edellyttää riskien tunnistamista ja arviointia sekä tarkoituksenmukaisten toimenpiteiden valitsemista ja toteuttamista. Yrityksessä on tärkeää ymmärtää, että riskienhallinta ei ole yksittäinen kertaprojekti, vaan jatkuva monimuotoinen prosessi, jonka kehitystä tulee yrityksen johdon toimesta vaalia (Suominen 2003, 31).



Kuvio 5. Riskienhallintaprosessin vaiheet (Työturvallisuuskeskus 2014).

Onnistunut riskienhallinta parantaa yrityksen menestymismahdollisuuksia. Kun riskien taustalla olevat ongelmat poistetaan, häiriötilanteet ja katkokset vähenevät ja tuotannon tehokkuus ja laatu paranevat. Näin pystytään vähentämään yllättäviä vahinkoja ja niiden aiheuttamia kustannuksia ja lisäksi asiakastytyväisyys kasvaa. Riskien tunnistamisen kautta opitaan myös ymmärtämään työpaikan toimintaa paremmin. Pk-yrityksissä resurssit, jotka usein ovat rajalliset, pystytään kohdentamaan tehokkaasti ongelmien hallintaan. (Suomen Riskienhallinta yhdistys 2013.)

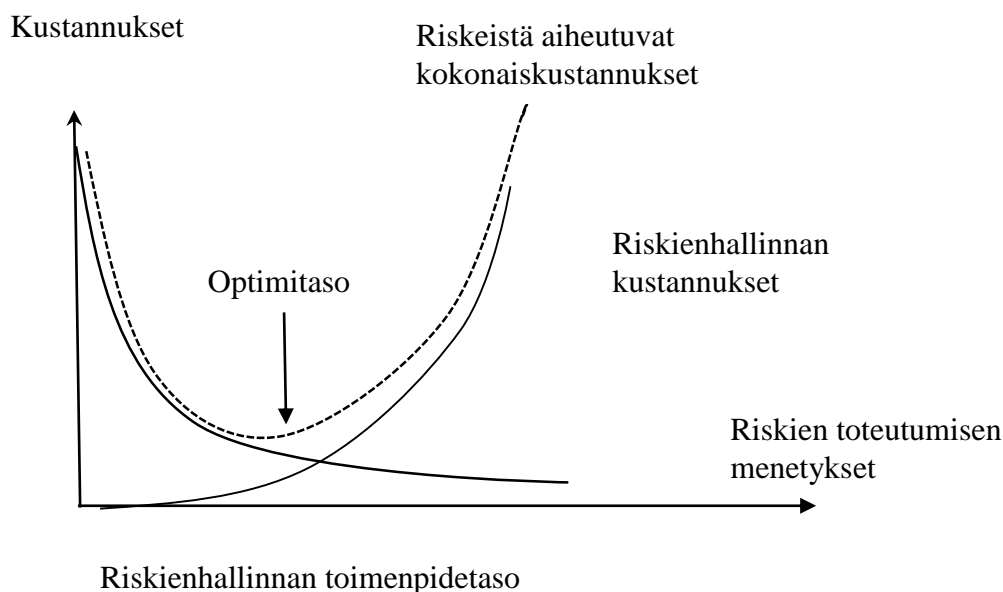
Vastuu riskienhallinnasta on yrityksen johdolla, mutta käytännön toimiin tarvitaan koko henkilöstön panos. Riskien kirjo on laaja ja yrityksen toimintaympäristön muuttuessa se elää jatkuvasti. Ihmisillä on yrityksessä erilaisia rooleja ja riskejä tunnistettaessa tarvitaan kaikkiin tehtäviin liittyvää osaamista ja kokemusta. Riskien tunnistaminen vaatii yhteistyötä eri organisaatiotasojen välillä. (Suomen Riskienhallinta yhdistys 2013.)

Riskin suuruus	Tarvittavat toimenpiteet riskin vähentämiseksi
Merkityksetön riski	- Riski on niin pieni, että toimenpiteitä ei tarvita
Vähäinen riski	- Toimenpiteitä ei välttämättä tarvita - Harkitse parempia ratkaisuja, jotka eivät aiheuta lisäkustannuksia - Tilannetta tulee seurata, että riski pysyy hallinnassa
Kohtalainen riski	- On ryhdyttävä toimiin riskin vähentämiseksi. Toimenpiteiden toteutukselle voidaan suunnitella sopiva aikajänne - Toimenpiteiden kannattavuutta on mietittävä tarkasti - Jos riskiin liittyy erittäin haitallisia seurauksia (esimerkiksi vakava henkilövahinko tai tehdaspalo), on tarpeen selvittää tapahtuman todennäköisyys tarkemmin
Merkittävä riski	- Riskin vähentäminen on välttämätöntä. Toimenpiteet tulee aloittaa nopeasti - Riskialtista toimintaa ei pidä aloittaa ennen kuin riskiä on vähennetty - Riskialtista toimintaa voi jatkaa, mutta kaikkien on tunnettava riski ja toiminta pitää saada loppumaan nopeasti
Sietämätön riski	- Riskin poistaminen on välttämätöntä. Toimenpiteet tulee aloittaa välittömästi - Riskialtista toimintaa ei pidä aloittaa - Riskialtis toiminta pitää keskeyttää, kunnes riski on poistettu

Taulukko 2. Toimenpiteet suuruusluokittain (Suomen Riskienhallinta yhdistys 2013).

Tunnistettuja riskejä voidaan hallita monella tavalla, mutta ensisijaisesti on pyrittävä estämään vahinkojen syntyminen tai vähentämään niiden seurauksia. Tarvittavat toimenpiteet riippuvat aina tarkasteltavan riskin suuruudesta. (Suomen Riskienhallinta yhdistys 2013.) Riskienhallinnan seurauksen yritykselle syntyy lisäarvoa ja kilpailuetua. Liiketoiminnan ennustettavuus lisääntyy, yllätykset vähenevät ja yrityksen johdolla on mahdollisuuden keskittyä liiketoiminnan eteenpäin viemiseen. Mikäli riskienhallintaa on hoidettu huonosti tai sitä ei ole huomioitu yrityksen toiminnassa lainkaan, tulee johtamisesta reaktiivista kun johdon huomio kohdistuu nykytilanteeseen ja akuuttien ongelmien hoitamiseen. (Kupi, Keränen & Lanne 2009, 49.)

Riskienhallintakeinot tulee suhteuttaa toiminnan kannattavuuteen. Kustannuksia tulee verrata niihin menetyksiin, jotka riskien toteutuminen aiheuttaa. Optimitasolla riskien hallinnasta aiheutuvat kustannukset ovat yhtä suuret kuin riskien toteutumisesta aiheutuvat. Riskienhallinnan aiheuttamat kustannukset eivät saa ylittää riskien toteutumisesta aiheutuvia menetyksiä, sillä se tekee riskienhallinnasta kannattamatonta. (Leppänen 2005, 164.)



Kuvio 5. Riskienhallinnan kustannusten ja toimenpiteiden suhde (Leppänen 2005, 164).

Riskienhallinnan toimenpiteet muodostuvat riskien välttämisestä, riskien pienentämisestä, riskien jakamisesta tai riskien siirtämisestä. Toisaalta yrityksessä voidaan tehdä päätös riskien pitämisestä. (Leppänen 2005, 165–171.) Kaikkeen yritystoimintaan liittyy jonkin asteisia riskejä, eikä kaikkia riskejä voida poistaa. Riskejä voidaan kuitenkin välttää, esimerkiksi varomalla epämääräisiä liikekumppaneita. Riskin pienentäminen tapahtuu esimerkiksi murtoriskin osalta tehostamalla vartiointia tai hankkimalla rikosilmoitinjärjestelmän.

Riski voidaan siirtää esimerkiksi vakuutusyhtiön kannettavaksi (palovakuutus) tai tehdä sopimus vaarallisen työn suorittamisesta luotettavan alihankkijan kanssa. Toisaalta riskejä joudutaan pitämään myös omalla vastuulla. Silloin riskin tiedostaminen auttaa pohtimaan etukäteen toimintamalleja riskin laukeamisen varalle. Riskienhallinnan edellytyksenä on aina se, että riskit tunnistetaan. (Suomen Riskienhallinta yhdistys 2013.)

Menetelmä	Tyypillisiä riskienhallintakeinoja
Riskin poistaminen	<ul style="list-style-type: none"> - Vältetään huonomaineisia kauppakumppaneita - Ei lähdetä liukkaalla kelillä ajamaan itse omalla autolla, vaan hoidetaan asia muulla tavoin
Riskin pienentäminen	<ul style="list-style-type: none"> - Hankitaan varastoon palohälytysjärjestelmä ja osastoidaan tilat palo-ovilla - Tehostetaan vartiointia ja murtosuojauksia - Pidetään koneet kunnossa - Otetaan ohjelmistoista varmuuskopiot - Hankitaan ja käytetään henkilösuojaimia - Pidetään siivouspäivä - Kehitetään työ- ja toimintatapoja. - Huolehditaan henkilöstön ammattiosaamisesta. - Valitaan ja koulutetaan varamiehet kaikille sairaustapausten varalta
Riskin siirtäminen	<ul style="list-style-type: none"> - Tehdään luotettavan ja ammattitaitoisen alihankkijan kanssa sopimus vaarallisen työn suorittamisesta - Siirretään paloriski vakuutusyhtiön kannettavaksi vakuuttamalla
Riskin hyväksyminen	<ul style="list-style-type: none"> - Riskit ovat osa yritystoimintaa. Osa riskeistä joudutaan tai kannattaa pitää omalla vastuulla. Esimerkkeinä sopimukset tai vakuuttaminen.

Taulukko 2. Tyypillisiä riskienhallintakeinoja pk-yrityksissä (Suomen Riskienhallinta yhdistys 2013).

Järjestelmällisesti toteutetun riskienhallinnan avulla yritys pystyy turvaamaan toiminnan jatkumisen. Riskienhallinnan turvin sillä on enemmän mahdollisuuksia kohdata tavanomaisten riskien lisäksi myös uusia ja tuntemattomia riskejä. Yrityksissä toteutetut riskienhallintaratkaisut ilmentävät yrityksen johdon päätöksentekostrategiaa ja sen omaksumia toimintatapoja. (Kuusela & Ollikainen 2005, 158–159.)

3 ASIANTUNTIJAPALVELUN TUOTTEISTAMINEN

Sipilän (2003, 20) mukaan palvelut voidaan jakaa julkisiin sekä kuluttaja-, yritys- ja asiantuntijapalveluihin. Lehtinen & Niinimäki (2005, 12) määrittelee koulutuspalvelun asiantuntijapalveluksi sen tuotannon aineettomuuden johdosta. Sipilän (1995, 26) mukaan asiantuntijapalvelun erottaa muista palveluista asiantuntijoiden luovuus ja ainutlaatuinen osaaminen. Kyseessä on palvelu, jota asiakas ostaa, koska hänellä itsellään ei ole aiheeseen liittyvää osaamista (Sipilä 1996, 21). Asiantuntijapalvelut ovat mm. ohjeita, neuvoja tai ideoita. Ne voivat olla myös prosesseja, joista jää konkreettisia lopputuloksia, kuten piirustuksia, mainoksia, suunnitelmia, jne. (Lehtimäki & Niinimäki 2005, 11.) Tämän teorian pohjalta on siis perusteltua, että tässä opinnäytetyössä tuotteistamista tarkastellaan asiantuntijapalvelun näkökulmasta.

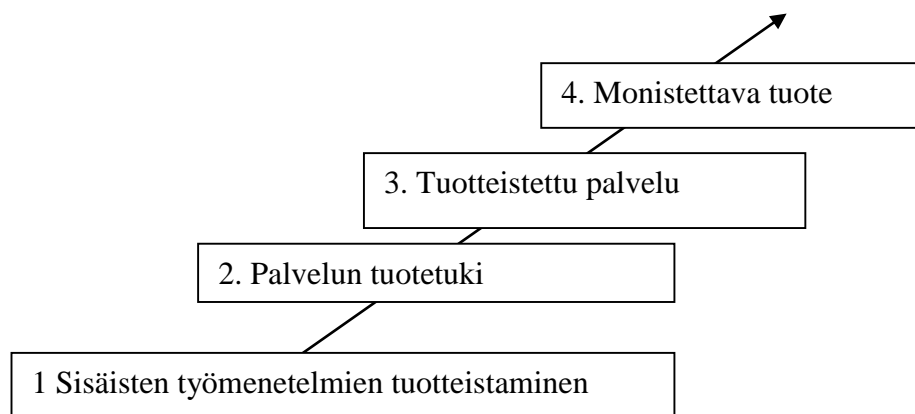
3.1 Palvelun tuotteistaminen

Tuotteistamiselle ei ole olemassa varsinaista tyhjentävää määritelmää, sillä jokainen tuotteistamisprosessi on erilainen riippuen kunkin tuottajaorganisaation tavoitteista ja strategiasta. Sipilän (1996, 12) mukaan asiantuntijapalvelun tuotteistamisella tarkoitetaan asiakkaalle tarjottavan palvelun määrittelyä, kuvaamista, suunnittelua, kehittämistä, tuottamista ja jatkuvaa parantamista siten, että asiakkaan saama hyöty palvelusta maksimoituu ja asiantuntijayrityksen tavoitteet saavutetaan. Tavoitteena on luoda konsepti ja levittää hyväksi havaittuja toimintamalleja. Monistamalla asiantuntijuutta mahdollistetaan osaamisen siirtäminen toisten henkilöiden käsiin mahdollisimman vaivattomasti. (Parantainen 2007, 15–17.)

Palvelu voi toimia myös ilman tuotteistamista ja se voi antaa asiakkaalle arvon. Tuotteistamatonta palvelua on kuitenkin vaikea markkinoida, joka taas vaikuttaa palvelun kysyntään. Myös organisaatiolle tällainen palvelu on resursseja vaativa ja riskialtis. (Vuori 2002.)

3.2 Tuotteistamisen tasot ja tyypit

Riippuu suurelta osin palvelun luonteesta ja yrityksen liiketoimintastrategiasta, mikä tuotteistamisen aste on kannattavin. Palvelujen tuotteistus voidaan jakaa syvyytensä mukaan neljään luokkaan: sisäisten työmenetelmien tuotteistaminen, palvelun tuote-tuki, tuotteistettu palvelu ja monistettava palvelu. Sisäisenä työkaluna tuotteistamisen tarkoituksena on kertoa mitä tarjotaan, kuka tekee mitäkin prosessin missäkin vaiheessa ja mikä on palvelulla saatu lopputulos asiakkaalle. Ulkoisessa tuotteistamisessa tuotteistaminen pitää sisällään enemmän markkinointiin ja myyntiin painottuvia seikkoja. (Kinnunen 2004, 64–65.) Tämä on osa-alue joka toimii näkyvänä viestinä asiakkaille (Lehtimäki & Niinimäki 2005, 43).



Kuvio 5. Tuotteistuksen tasot (Lehtimäki & Niinimäki 2005, 44).

Ensimmäisellä tasolla tavoitteena on organisaation sisäisten toimintatapojen ja menetelmien systematisoiminen ja prosessien dokumentointi. Näin pystytään lisäämään tehokkuutta samankaltaisissa prosesseissa. Toisella tasolla asiakkaalle tarjotaan palve-

lun ohella fyysistä tuotetukea, jossa aikaisempia palveluita on paketoitu prosessia tukeviksi menetelmiksi. Kolmannella tasolla palvelu on räätälöitävissä asiakkaan toiveiden mukaisesti, mutta sen tuotteistaminen on jo niin pitkällä, että se on toteutettavissa kustannustehokkaasti. Neljännellä tasolla palvelu on jo muodostunut hyvin tavaran kaltaiseksi ja se on monistuskelpoinen, eikä ole enää riippuvainen alkuperäisestä kehittäjästä. (Lehtimäki & Niinimäki 2005, 44–45.)

Tässä työssä ei käsitellä tuotteistamisen neljättä tasoa. Koulutuksissa, varsinkin yrityksille kohdistettavissa, pyritään aina ottamaan huomioon kohderyhmä. Vaikka tiettyjä monistettavia osuuksia niihin sisältyisikin, niin aina toteutus edellyttää kuitenkin jonkin verran räätälöintiä. Koulutusten sisältöön vaikuttaa esimerkiksi asiakkaan toimiala tai koulutettava henkilöstöryhmä. Tämän lisäksi koulutuksista vastaavien kouluttajien henkilökohtainen panos ja osaaminen ovat onnistumisen kannalta merkittävässä roolissa.

3.3 Tuotteistamisprosessi

Tuotteistamista käsittelevässä kirjallisuudessa esitetään runsaasti erilaisia prosessimalleja. Mallit eroavat toisistaan lähinnä painotusalueiden ja toteutusjärjestyksen osalta. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 47.) Yhdistävänä tekijänä kaikilla on kuitenkin kehitysprosessimainen tapa luoda uusi palvelu (Rope 2006, 97).

Tämän opinnäytetyön teoriaa kootessa tuli selvästi esille, että olemassa oleva kotimainen tuotteistamista käsittelevä kirjallisuus perustuu suurelta osin Sipilän tuotteistamisteorioihin. Keskeisimmäksi teokseksi muodostuu kirja *Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen* (1996). Sipilän (1996, 37) tuotteistamisprosessi sisältää seitsemän kohtaa: liiketoiminta-alueen strategia, tuoteluettelo (tuoteryhmät ja tuotteet), tuotteistusohjelma, sisäiset tuotekuvaukset, tuotteistus- ja tuotekehitysohjelmat, pilotit ja tuotteen edelleen kehittäminen. Uudet tuoteideat asettuvat tuoteluettelon ja tuotteistusohjelman väliin.

Parantainen on kehittänyt kokemukseen perustuvan tuotteistamisen mallin. Sen eri vaiheisiin kuuluu suunnittelu, myynnin menetelmät, markkinointimateriaalit, hinnoittelu, sopimukset, graafinen ilme sekä tallentaminen. Malli voidaan kiteyttää neljäksi ydinkohdaksi: helpota ostamista, hanki epäreilu ylivoima, myy edullisesti ja käynnistä hittitehdas. (Parantainen 2007, 11–12.)

Tekesin toimittama yritysopas pitää sisällään Jaakkolan, Oravan & Varjosen (2009) kehittämän tuotteistamisprosessimallin. Mallissa on kuvattu seuraavat prosessin vaiheet:

- Palvelutarjooman arviointi ja kehittäminen
- Palvelun määrittely
- Palvelun vakioiminen
- Palvelun konkretisointi
- Palvelun hinnoittelu
- Seuranta ja mittaaminen
- Palvelun jatkuva kehittäminen

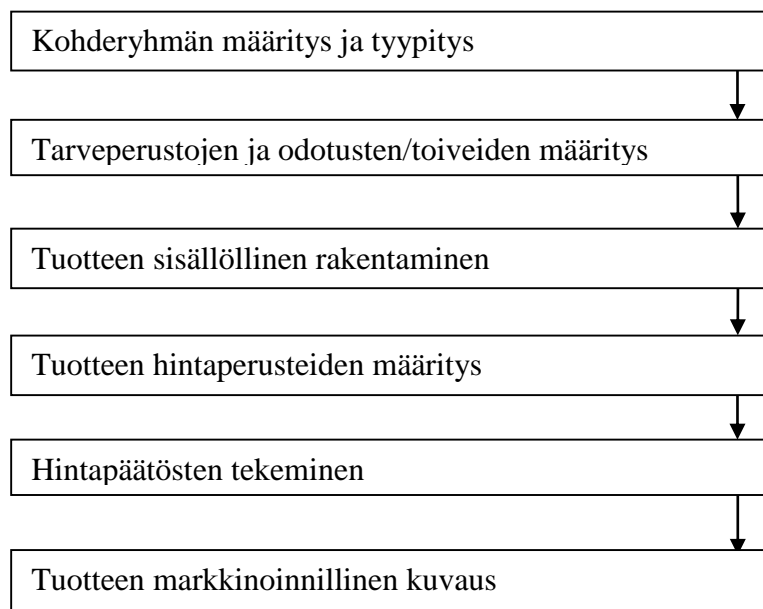
Mallissa lähdetään liikkeelle palvelutarjooman arvioinnilla ja kehittämisellä. Nykyistä palvelutarjoomaa verrataan asetettuihin tavoitteisiin ja valitaan ne palvelutuotteet, jotka vaativat kehittämistä. Toisena vaiheena on palvelun määrittely, jossa määritellään palvelun hyöty asiakasnäkökulmasta. Tässä vaiheessa laaditaan kuvaukset palveluprosessista ja määritellään palvelun vaiheet, niihin osallistuvat tahot ja tarvittavat resurssit. Määrittelyn jälkeen palvelut pyritään vakioimaan, eli pohditaan mitkä palvelun osat voidaan vakioda ja mitkä osat vaativat räätälöimistä. Asiakkaan roolin määrittely on tärkeää, vain siten asiakasta osataan ohjata toimimaan roolinsa mukaisesti. (Jaakkola ym. 2009, 7-19.)

Palvelun konkretisoinnin rooli korostuu, sillä on tärkeää varmistua siitä, että yrityksessä viestitään palvelusta itsenäisesti. Tästä syystä palvelu on konkretisoitava. Markkinointiin liittyvät painotuotteet, referenssit, työnäytteet, ym. ovat esimerkkejä konkretisoinnista. Tämän jälkeen on vuorossa palvelun hinnoittelu. Hinnoittelu tulisi aloittaa palvelun markkina- ja kilpailutilanteen selvittämisellä, jolloin saadaan vertailupohjaa omalle hinnoittelulle. Palvelun hinnoittelustrategia luodaan palvelusta asiakkaalle

muodostuvan arvon ja palvelun tuottamiseen liittyvien kustannusten pohjalta. Prosessin toteutusta tulee myös seurata ja mitata. Seuranta edellyttää, että tuotteistamiselle on määritelty selkeät tavoitteet ja niihin sopivat mittarit. Niiden avulla luodaan pohjaa myös jatkuvalle kehittämiselle. (Jaakkola ym. 2009, 27-33.)

Lehtinen & Niinimäen tuotteistamismalli on kehitetty erityisesti asiantuntijapalveluiden tuotteistamiseen. Mallissa tuotteistamisen valmistelu alkaa lähtökohtien selvittämisellä ja itse prosessin jäsentämisellä. Palveluiden tuotteistus perustuu asiakkaiden tarpeisiin ja organisaation tehtävään. Selvitetään organisaation asiakassegmentit, millaisia palveluja asiakas tarvitsee ja mitkä ovat tarvittavat resurssit. Tässä mallissa tuotteistamisprosessiin kuuluu neljä vaihetta: valmistelutyöt, tuotteiden muodostaminen, markkinointi sekä seuranta ja arviointi. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 45-47.)

Ropen mukaan tuotteistusprosessi johdetaan aina asiakkaiden tarpeista, toiveista. Prosessissa rakennetaan koko tarjontapaketti valmiiksi hinnoittelua myöten, jolloin myyjällä on tuote kuvattuna ja hinnoiteltuna niin, että se on suoraan myytävissä. (Rope 2000, 218.) Hän kuvaa palvelujen tuotteistamisprosessin etenemisen kuuden eri vaiheen kautta.



Kuvio 6. Tuotteistamisprosessi (Rope 2000, 218).

Tässä kehittämishankkeessa tuotteistamisprosessi muotoutuu soveltamalla edellä mainittujen kirjoittajien teoriatietoa. Tarkoituksena on hyödyntää yksinkertaisesti ja helposti toteutettavaa mallia, joka ottaa huomioon toimialan sekä asiantuntijapalvelun luonteen.

Työssä ei haluta ottaa kantaa tuotteen hinnoitteluun tai markkinointiin, joten työ rajataan seuraaviin neljään prosessin osa-alueeseen.

- 1 Tarveperustojen ja odotusten / toiveiden määrittäminen
- 2 Kohderyhmän määrittäminen / tyypitys
- 3 Resurssien määrittäminen
- 4 Tuotteen sisällöllinen rakentaminen

Tarve uusien tuotteiden kehittämiseen tulisi syntyä asiakkaan ongelmasta, johon kehitetään palvelun avulla ratkaisua. Lähdeaineistona voidaan käyttää valmista tutkimustietoa tai tutkimus voidaan toteuttaa myös itse. (Kinnunen 2004, 43.) Tässä työssä osoitetaan tarve turvallisuuskoulutuksen tuotteistamiselle hyödyntämällä olemassa olevaa tutkimus- ja teoriatietoa sekä haastatteleamalla eri elinkeinoelämän sektoreilla toimivien yritysten edustajia. Haastattelujen kautta pyritään myös määrittelemään potentiaalinen koulutuksia ostava kohderyhmä.

Tarpeen osoittamisen ja kohderyhmän määrittelyn jälkeen arvioidaan resurssit, jolloin selvitetään onko mahdollisuudet tarvittavan palvelun tuottamiseen. Riittääkö osaaminen, tilat, tuotantomenetelmät, tietotekniikka, talous, jne. Tämä arviointivaihe on tärkeä, sillä on turhaa edes lähteä suunnittelemaan palvelua mikäli resurssit eivät mahdollista toteutusta. (Kinnunen 2004, 59–60.) Tässä työssä resurssit rajataan koskemaan osaamisresursseja.

Koulutustarpeiden määrittelyn jälkeen kartoitetaan organisaation osaaminen ja tarkastellaan vastaako se tuotteistamisen tarpeita. Viimeisenä vaiheena on tuotteen sisällöllinen rakentaminen. Tarkoitus on luoda suunnitelmatasolla koulutustuote, jossa hyödynnetään monipuolisesti olemassa olevaa organisaation osaamista.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksen kohderyhmän laajuudeksi päätettiin alustavasti viisitoista yritystä. Tutkimuksen toteutuksen aikataulu muodostui kuitenkin haasteelliseksi ja määrä päätettiin rajata kymmeneen yritykseen. Yrityksistä kaksi vetäytyi haastattelusta ajan puutteeseen vedoten, joten lopulliseksi kohderyhmäksi muodostui kahdeksan palvelualalla toimivaa yritystä. Kohderyhmän yrityskoko rajattiin koskemaan pk- ja mikroyrittäjiä. Valintaan vaikutti työssä esitetyt tutkimukset, esimerkiksi Lanne (2007) ja Hämäläinen & Anttila (2008), joiden mukaan juuri pk- ja mikroyrityksissä yritysturvallisuuden liittyvässä osaamisessa on puutteita.

Kohderyhmään valitut yritykset edustavat hyvinvointi-, matkailu- sosiaali- ja turvallisuusalaa. Valinnassa haluttiin painottaa kasvualoja, koska siten varmistetaan tutkimuksen tulosten käytettävyys myös tulevaisuudessa. Lisäksi haluttiin perehtyä myös muiden kuin perinteisten yhteistyökumppaneiden toimialoihin. Yksityinen turvallisuusala kuuluu selkeästi kasvaviin toimialoihin. Sen liikevaihdon kehitys on ollut nousujohteista koko 2000-luvun (Pääkkö 2007; Heikkilä ym. 2010, 52). WinNova on perinteisesti tehnyt yhteistyötä vartiointialalla toimivien yritysten kanssa, joten tässä työssä kohderyhmään valittiin kaksi paloturvallisuuspalveluja tarjoavaa yritystä. Näin päästiin tarkastelemaan turvallisuussektoria hieman erilaisesta näkökulmasta.

Matkailualan valintaan vaikutti tutkimustieto, jonka mukaan matkailu on yksi nopeimmin kasvavista elinkeinoaloista Suomessa (Konttinen 2005). Satakunnan alueella matkailualan liikevaihdon on todettu kasvaneen tasaisesti ja sen potentiaalia alueellisena kasvualana pidetään hyvänä (Lanne 2012). Sosiaalipalvelujen osalta yksityisiä sosiaalipalveluja tuottavien yritysten määrä on lisääntynyt tasaisesti koko 2000-luvun ajan. Toimipaikkoja on tullut lisää erityisesti palveluasumiseen, lasten ja nuorten laitos- ja perhehoitoon sekä kotipalveluihin. (Satamittarin [www-sivut](http://www.satamittari.fi) 2014.)

Yrityksistä neljä edusti hyvinvointialaa. Kaupallistettuja hyvinvointipalveluita ovat liikunta-, kauneudenhoito- ja terveystalvelut. Kohderyhmän yritykset edustivat kaikkia näitä palveluja. Kyseessä on kasvava liiketoiminnan ala, johon vaikuttaa yleinen

elintason nousu ja sen myötä ihmisten halu panostaa yhä enemmän omaan hyvinvointiin. Erityisesti kauneudenhoitoalan yritysten määrä on lisääntynyt kiihtyvällä tahdilla 2000-luvulla. (Virtanen 2006.)

Haastateltaville lähetettiin 18.11.2013 päiväyksellä sähköposti, jossa kerrottiin toteutettavasta tutkimuksesta ja siihen liittyvästä haastattelusta (LIITE 1). Haastateltaviin otettiin henkilökohtaisesti yhteyttä noin viikko sähköpostin lähettämisen jälkeen. Kaikki haastateltavat suhtautuivat haastattelupyyntöön erittäin myönteisesti ja haastattelujankohdat sovittiin marras- ja joulukuulle 2013.

Haastattelupaikaksi sovittiin viiden haastateltavan osalta kyseisen yrityksen tilat, kaksi haastattelua toteutettiin WinNovan tiloissa ja yksi kahvilassa. Haastatteluun varattiin aikaa tunti, joka osoittautui riittäväksi. Ennen varsinaisen haastattelun aloittamista haastateltaville kerrattiin vielä tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet. Lisäksi painotettiin, että tutkimuksessa ei ole tarkoitus julkaista lainauksia yksittäisistä haastatteluista, eikä yrityksiä mainita nimeltä. Tämän toivottiin lisäävän avoimuutta, sillä haastatteluissa käsiteltiin yritysten toimintaan liittyviä arkaluontoisia tietoja. Tallennusvälineenä käytettiin sanelukonetta.

4.1 Teemahaastattelun toteutus

Haastattelu perustui teemaan yritysturvallisuus, joka jaoteltiin neljään yritysturvallisuuden osa-alueeseen: henkilöturvallisuus, palo- ja pelastusturvallisuus, tietoturvallisuus ja rikosturvallisuus. Teemahaastattelussa ei ole välttämätöntä laatia yksityiskohdista kysymysluetteloa (Hirsjärvi ym. 2004, 66). Tämä oli tutkimuksen kannalta olennaista, sillä haastattelutilanteessa haluttiin edetä keskustelunomaisesti aiheesta toiseen. Haastatteluissa pyrittiin välttämään käsitteitä, jotka olisivat saattaneet tuntua haastateltavasta vierailta. Haastateltavia pyydettiin vapaamuotoisesti kertomaan aihealueisiin liittyviä omia ajatuksia, odotuksia ja mahdollisia kokemuksia. Todettakoon, että kaikki haastateltavat olivat motivoituneita pohtimaan turvallisuuteen liittyviä asioita ja aiheet synnyttivät keskustelua turvallisuuden merkityksestä pienyrittäjälle.

Haastattelut aloitettiin henkilöturvallisuuteen liittyvillä kysymyksillä. Tämän jälkeen tarkasteltiin palo- ja pelastusturvallisuutta, rikosturvallisuutta ja viimeisenä tietoturvallisuutta. Etenemisjärjestyksen taustalla oli ajatus siitä, että lähdetään liikkeelle helpoimmasta aiheesta, haastateltavasta itsestä. Tarkoituksena oli saada keskustelu sujuvasti käyntiin ja parhaiten sen oletettiin onnistuvan haastateltavalle tuttua asiaa käsittelemällä. Tämän jälkeen haastattelussa edettiin käymällä läpi osa-alue kerrallaan.

4.2 Aineiston käsittely

Haastattelujen tallenteet litteroitiin mahdollisimman nopeasti haastattelujen jälkeen. Hirsjärven, ym. (2004, 138) mukaan litterointi voidaan tehdä valikoiden, esimerkiksi vain teema-alueista. Tässä opinnäytetyössä tutkimusaineisto litteroitiin tätä tapaa noudattaen. Aineistosta pystyttiin siten karsimaan työn kannalta merkityksettömät osuudet pois. Litteroitua tekstiä syntyi yhteensä 23 kirjoitettua A4 -liuskaa (riviväli 1,5, fonttikoko 12).

Haastatteluaineiston pelkistäminen tapahtui siten, että litteroitu aineisto luettiin huolellisesti läpi ja siitä alleviivataan kaikki tutkimuskysymyksen kannalta merkittävät lauseet. Nämä lauseet pelkistettiin yksinkertaisemmiksi ilmauksiksi ja siirrettiin erilliselle konseptille jaoteltuna teemoittain (LIITE 2). Riippumatta toimialasta, esille nousi joka teemassa hyvin yhteneväisiä ilmaisuja. Aineiston käsittelyä helpotettiin sillä, että samankaltaisia ilmauksia ei kirjattu toistamiseen.

Teemassa henkilöturvallisuus tarkasteltiin toiminnan jatkuvuuteen vaikuttavia tekijöitä. Tavoitteena oli selvittää henkilöön kohdistuvia riskejä ja lähtökohtana oli henkilön oma toiminta. Tarkastelunäkökulmia olivat työkyky, työturvallisuus ja työviihtyvyys. Palo- ja pelastusturvallisuus -teemassa tavoitteena oli kartoittaa toimintaan ja toimitiloihin liittyviä uhkatekijöitä, sekä niihin varautumista. Osaamisen lisäksi otettiin huomioon myös laitteet, tarvikkeet ja muut mahdolliset tekniset ratkaisut. Rikosturvallisuus -teemassa tarkastelu kohdistui sekä henkilöön että omaisuuteen kohdistuviin riskeihin. Lähtökohtana oli ulkopuolisen henkilön taholta syntyvää uhkaa. Haastatteluiden tavoitteena oli selvittää riskiin vaikuttavia tekijöitä, varautumista ja mah-

dollisia teknisiä ratkaisuja. Tietoturvallisuus teemassa tarkasteltiin tietoa osana yritystoimintaa, tietoon kohdistuvia riskejä, sekä erilaisia varautumiskeinoja Aineiston teemakohtaisen ryhmittelyn jälkeen samankaltaisuuksia kuvaavat ilmaukset nimettiin yhteisellä nimittäjällä ja luokiteltiin omiksi käsitteiksi (LIITE 3). Aineiston käsitteellistämisympäristössä siitä pyritään saamaan esille se olennainen tieto jolla on merkitystä tutkimustehtävän kannalta (Tuomi ym. 2004, 114). Tässä työssä lopulliset teema-aluekohtaiset tulokset muodostuivat suoritettujen ryhmittelyn ja luokittelun perusteella nimetyistä käsitteistä.

5 HAASTATTELUTUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimustulokset esitellään teemoittain. Tuloksista käy ilmi ne osaamisen osa-alueet joita yrityksissä tulee kehittää ja joihin voidaan koulutuksella vaikuttaa. Tulokset esitellään siten, että nähtävissä on teemoista esille nousseet, tutkimuksen kannalta merkitykselliset ilmaisut, sekä niihin liitetyt käsitteet. Ilmaisujen käsitteellistäminen helpottaa tulosten käytettävyyttä koulutussuunnittelussa.

Tutkimuksen kohderyhmään valitut yritykset edustavat kasvualoja. Mukana on yrityksiä hyvinvointi-, matkailu- sosiaali- ja turvallisuusosalta. Tavoitteena on perehtyä turvallisuusalan lisäksi toimialoihin, joiden kanssa ei perinteisesti ole tehty yhteistyötä. Näin saadaan uutta tietoa kehitystyön tueksi. Valitut yritykset edustavat kasvavia toimialoja, joten tutkimuksen tulokset ovat merkityksellisiä myös tulevaisuudessa.

Kaikki haastatellut yrittäjät ovat alansa ammattilaisia. Oman alan kehitystä seurataan ja osaamista pidetään yllä kouluttautumalla säännöllisesti. Toiminnassa kiinnitetään huomiota laatuun ja asiakkaiden tyytyväisyyteen ollaan valmiita panostamaan. Turvallisuus mielletään tärkeäksi tekijäksi, mutta se, millä laajuudella asiaan paneudutaan, riippuu paljolti yrittäjän omasta turvallisuuteen liittyvästä osaamisesta, sekä toimialaan kohdistuvasta viranomaisvalvonnan määrästä.

Turvallisuusalalla toimivien yrittäjien on muita helpompi tiedostaa erilaisia toimintaan kohdistuvia riskejä, sillä he ovat työnsä kautta sisäistäneet riskilähtöisen ajattelutavan. Lisäksi he tuntevat menetelmiä, joilla riskeihin voidaan vaikuttaa. Sosiaalialalla toimiva yritys on yrityksen perustamisvaiheessa joutunut ottamaan huomioon turvallisuuteen liittyviä viranomaismääräyksiä ja erilaiset turvallisuuteen liittyvät vaatimukset ovat kiinteä osa yrityksen jokapäiväistä toimintaa. Matkailualalla toimivan yrittäjän taustalta löytyy turvallisuusalan ammatillinen koulutus, jonka vaikutukset näkyvät yrittäjän suhtautumisessa yrityksensä turvallisuusasioihin. Hyvinvointialalla toimivat yritykset poikkeavat muista kohderyhmään kuuluvista yrityksistä siinä, että niissä turvallisuuteen kiinnitetään muita vähemmän huomiota. Kyseiset yritykset toimivat kauneudenhoito-, liikuntapalvelu-, hieronta- sekä parturi- ja kampaamoalan tehtävissä.

5.1 Henkilöturvallisuus -teema

Henkilöturvallisuuteen liittyvästä aineistoista voidaan nostaa esille taulukossa 3 esitetyt käsitteet työhyvinvointi ja työturvallisuusriskit. Yrittäjiä huolestuttaa oma terveys, jaksaminen ja niihin vaikuttavat tekijät. Terveys nousee jokaisessa haastattelussa tärkeimmäksi turvallisuuteen vaikuttavaksi tekijäksi. Terveysteen kohdistuvat riskit koetaan suurena uhkana yritystoiminnalle. Tästä huolimatta tehdään töitä sairaana, sillä pelätään asiakkaiden menetystä. Työpäivät venyvät usein pitkiksi ja töitä tehdään myös viikonloppuisin. Tämä korostuu erityisesti yksinyrittäjillä. Yritykset joissa on työntekijöitä, itse yrittäjän työpanos on tarvittaessa korvattavissa. Tämä edellyttää kuitenkin sitä, että yrittäjä tiedostaa tämän mahdollisuuden.

Työturvallisuusriskit tuntuvat syntyvän lähinnä siitä, että niitä ei tiedosteta. Esimerkiksi taulukossa 3 esitetyllä ilmaisulla ”Leikkuujätteet” tarkoitetaan kampaamossa syntyvää leikkuujätettä, jonka aiheuttama liukastumisvaara on riski niin työntekijälle kuin asiakkaallekin. Asiakkaita tästä saatetaan jopa varoittaa, mutta riskin merkitystä yrittäjälle itselle ei nähdä.

Henkilöturvallisuus –teema

ILMAISUT	KÄSITE
Oma terveys	Työhyvinvointi
Oma jaksaminen	Työhyvinvointi
Liukastumisvaara	Työturvallisuusriskit
Kemikaaleille altistuminen	Työturvallisuusriskit
Tartuntataudit	Työturvallisuusriskit
Sairaana töihin	Työhyvinvointi
Ergonomian haasteet	Työhyvinvointi
Työtilojen lämpötila	Työhyvinvointi
Työtilojen vetoisuus	Työhyvinvointi
Työskentely asiakkaan tiloissa	Työturvallisuusriskit
Riskien tiedostaminen	Työturvallisuusriskit

Taulukko 3. Teemaan henkilöturvallisuus liittyvät ilmaisut ja käsitteet

Työturvallisuusriskit ovat hyvin yksilöllisiä riippuen toimialasta, toimitiloista, käytettävistä työvälineistä, -aineista tai -olosuhteista. Huomioimalla työhönsä liittyvät riskit yrittäjä pystyy lisäämään omaa ja asiakkaiden turvallisuutta. Työturvallisuuslain velvoitteet työturvallisuusriskien kartoittamisesta ja työhyvinvoinnin edistämisestä eivät valitettavasti koske yksityisyrittäjää (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 5§), mutta toiminnan varmistamiseksi yrittäjän tulee nämä huomioida.

5.2 Palo- ja pelastusturvallisuus -teema

Palo- ja pelastusturvallisuudessa esille nousseet, taulukossa 4 esitetyt ilmaisut, liittyvät pääsääntöisesti paloturvallisuuteen ja siihen, että riskejä ei tiedosteta. Tästä johtuen

myös niihin varautuminen on puutteellista. Erityisesti tämän osa-alueen osalta osaamista tulee lisätä hyvinvointipalveluja edustavissa yrityksissä. Haastattelutuloksista käy kuitenkin ilmi, että kiinnostusta osaamisen kehittämiseen on. Lisäksi palo- ja pelastusturvallisuuden vaikutus yrityksen kokonaisturvallisuuteen ymmärretään tärkeäksi.

Yrityksissä käsitellään usein erilaisia kemikaaleja. Kemikaalien käsittelyyn liittyy henkilöön kohdistuvia työturvallisuusriskejä. Lisäksi niiden oikeaoppinen hävittäminen on tärkeää ympäristön kannalta. Tästä syystä aihealue on sisällytetty palo- ja pelastusturvallisuuden teemaan.

ILMAISUT	KÄSITTEET
Ei palohälyttimiä	Paloturvallisuus
Ei ensiaputarvikkeita	Pelastustoiminta
En osaa antaa ensiapua	Ensiapukoulutus
Ensiapukoulutus vanhentunut	Ensiapukoulutus
Ei sammutuspeitettä	Paloturvallisuus
Ei alkusammutusvälineitä	Paloturvallisuus
En osaa alkusammutusta	Pelastustoiminta
Paljon sähkölaitteita	Paloturvallisuus
Ei poistumisopasteita	Paloturvallisuus
Ei toimintamalleja hätätilanteisiin	Paloturvallisuus
Vastuu asiakkaista	Paloturvallisuus
Kemikaalien hävittäminen	Ympäristöturvallisuus

Taulukko 4. Teemaan palo- ja pelastusturvallisuus liittyvät ilmaisut ja käsitteet

Teeman käsitteellistämisprosessissa nousee esille neljä taulukossa 4 esitettyä aihealuetta: paloturvallisuus, pelastustoiminta, ensiapukoulutus ja ympäristöturvallisuus. Nämä aihealueet edustavat hyvin perinteistä turvallisuusosaamista. Perustaidot, kuten ensiaputaidot, ovat välttämättömiä toimittaessa erilaisten ihmisten kanssa. Sairaskoh-

tauksen sattuessa tulee palveluntarjoajan osata antaa ensiapua tai jopa elvyttää. Alkusanmutustaitojen merkitys korostuu työssä, jossa käytetään erilaisia kuumenevia sähkölaitteita. Koulutuksella pystytään kehittämään osaamista ja siten lisäämään tietoisuutta palo- ja pelastusturvallisuuteen liittyvistä riskeistä ja toimintamalleista.

5.3 Rikosturvallisuus -teema

Rikosturvallisuuteen liittyy pääsääntöisesti uhkakuvia, joiden aiheuttajana on joko asiakas tai muu ulkopuolinen henkilö. Taulukossa 5 esitetyt ilmaisut nousivat esille suurelta osin hyvinvointipalveluja edustavien yritysten haastatteluaineistosta. Haastattavilla on kokemuksia läheltä piti –tilanteista, joissa asiakas käyttäytyy häiritsevästi tai ulkopuolinen henkilö aiheuttaa pelkoa käytöksellään. Toimitilojen osalta ei tiedoteta miten erilaiset rakenteelliset ratkaisut tai kalusteiden sijoittelu vaikuttaa työturvallisuuteen. Tilat on suunniteltu liiketoiminnan harjoittamiseen, eikä turvallisuusnäkökulmia ole huomioitu.

ILMAISUT	KÄSITTEET
Humalainen asiakas	Uhkaava henkilö
Levoton toimintaympäristö	Uhkaava henkilö, Toimitilaturvallisuus
Yksin työskentely	Uhkaava henkilö
Käteinen raha	Uhkaava henkilö
Murto	Toimitilaturvallisuus
Ei avunpyyntömahdollisuutta	Uhkaava henkilö, Toimitilaturvallisuus
Syrjäinen sijainti	Uhkaava henkilö
Epämääräiset kulkijat	Uhkaava henkilö
Ei toimintamalleja hätätilanteisiin	Uhkaava henkilö, Toimitilaturvallisuus
Varkaus	Uhkaava henkilö, Toimitilaturvallisuus

Taulukko 5. Teemaan rikosturvallisuus liittyvät ilmaisut ja käsitteet

Haastatteluaineistossa esille tulleet ilmaisut jaetaan kahteen, taulukossa 5 esitettyyn käsitteeseen: uhkaava henkilö ja toimitilaturvallisuus. Turvallisuuden parantaminen edellyttää yrittäjiltä riskien tiedostamista ja oman osaamisen kehittämistä. Turvallisuutta voidaan lisätä myös erilaisilla teknisillä ratkaisuihin, toimitilojen suunnittelulla sekä opettelemalla toimintamalleja erilaisiin kriisitilanteisiin. Toteutuneet riskit ovat lisänneet yritysten varautumista. Eräs haastatelluista yrittäjistä kertoi murtoyrittäjien vaikuttaneen välittömästi siihen, että lukituksia sekä teknisiä turvaratkaisuja päivitetiin. Toisessa yrityksessä tuhopolttoyrittäjä vaikutti kameravalvonnan hankintaan. Yrityksissä tiedostetaan melko hyvin ennakkoinnin merkitys, mutta osaaminen sen toteuttamiseen puuttuu.

5.4 Tietoturvallisuus –teema

Kaikissa kohderyhmän yrityksissä on käytössä tietokone ja internetiä käytetään päivittäin. Haastateltavat yhdistävät tietoturvallisuuden pääsääntöisesti tekniseen suojaukseen, kuten virustorjuntaan. Haastatteluista ilmenee, että tiedon käytettävyydellä, eheydellä ja luottamuksellisuudella on merkitystä yrityksen toiminnalle. Tarvittavan tiedon tulee olla käytettävissä riippumatta siitä, mitä tallennusmenetelmää on käytetty. Tiedon tulisi pysyä muuttumattomana, ja mikäli tieto jostain syystä katoaa tai muuttuu, se tulisi kyetä palauttamaan. Luottamuksellisuus on tärkeää niin tallennetun kuin puhutunkin tiedon osalta. Yrityksissä pidetään myös erilaisia asiakasrekistereitä, jolloin tietosuojan merkitys asiakastietojen käsittelyssä tulee ottaa huomioon.

ILMAISUT	KÄSITTEET
Ajanvaraus verkossa	Käytettävyys
Ei varakoneita	Käytettävyys
Ei tietoa varmuuskopioista	Eheys
Ei kilpailukieltosopimuksia	Luottamuksellisuus
Ei erillisiä salassapitosopimuksia	Luottamuksellisuus
Manuaalinen asiakasrekisteri	Tietosuoja

Taulukko 6. Teemaan tietoturvallisuus liittyvät ilmaisut ja käsitteet.

Taulukossa 6 esitetyt ilmaisut jaetaan käsitteisiin käytettävyys, eheys, luottamuksellisuus ja tietosuoja. Liiketoiminnassa on tärkeää, että tieto on aina sitä tarvittaessa käytössä. Esimerkiksi, jos ajanvaraus tapahtuu verkossa, täytyy palvelun toimia sekä asiakkaan että yrittäjän suuntaan. Tietokoneen toimivuuteen luotetaan melko sinisilmäisesti, eikä tiedon katoamiseen tai laitteen rikkoutumiseen ole varauduttu.

Yrittäjät, joilla on palveluksessaan työntekijöitä, nostavat esille luottamuksen merkityksen. Selväksi uhkakuvaksi nimetään mahdollisuus, että työntekijä aloittaa kilpailevan toiminnan. Keinot sen ennaltaehkäisyyn koetaan kuitenkin puutteelliseksi. Haastatteluissa ilmenee, että vain kahdessa yrityksessä on laadittu erilliset salassapitosopimukset. Kilpailukieltosopimuksia ei ole laadittu yhdessäkään yrityksessä.

5.5 Tulosten yhteenveto

Turvallisuusosaamisessa on eri palvelualojen välillä selkeitä eroja. Yritysturvallisuus ja siihen liittyvä osaaminen korostuu matkailu-, turvallisuus- ja sosiaalialan yrityksissä. Vaikuttavina tekijöinä voidaan haastattelujen perusteella pitää yrittäjän omaa osaamista sekä sosiaalialan yrityksen osalta myös viranomaisvalvonnan määrä. Näissä yrityksissä yritysturvallisuus on kiinteä osa jokapäiväistä toimintaa. Toimintaan kohdistuvat riskit nähdään paljolti samankaltaisina kaikissa yrityksissä, mutta näissä niihin on myös varauduttu.

Hyvinvointipalveluja edustavissa yrityksissä turvallisuustietoisuuden merkitys korostuu. Kyseessä on palveluala, joissa asiakkaiden kanssa ollaan hyvin läheisessä kontaktissa. Yrittäjä ei useinkaan voi valita asiakkaitaan ja usein työskennellään yksin. Myös toimitilojen turvallisuuteen liittyy puutteita. Ammattitaito itse palvelun tuottamiseen on korkea, mutta turvallisuuteen liittyvässä osaamisessa on kehitettävää.

6 POHDINTA

Tämän työn tavoitteena oli selvittää kohderyhmäksi valittujen yritysten yritysturvallisuuteen liittyviä osaamistarpeita. Tulosten perusteella arvioitiin, riittääkö olemassa oleva koulutustarjonta, vai onko olemassa tarve aivan uuden tuotteen kehittämiseen. Tulokset osoittavat, että ne yrittäjät, jotka toimivat turvallisuusalalla, omaavat alaan liittyvää ammatillista koulutustaustaa (matkailuala) tai joiden toiminta on tiukasti eri viranomaisten puolesta valvottua (sosiaalipalvelut), ovat selvästi muita yrittäjiä paremmin valveutuneita turvallisuusasioiden suhteen. Näissä yrityksissä turvallisuus on nivoutunut luontevasti osaksi jokapäiväistä liiketoimintaa ja siihen liittyvää osaamista kehitetään tarvittaessa. Nämä yritykset myös tuntevat koulutusta tarjoavat kanavat ja osaavat tarvittaessa hankkia turvallisuuteen liittyviä koulutuspalveluja. Hyvinvointipalveluja tarjoavissa yrityksissä turvallisuuteen liittyvä osaaminen ja muu resursointi, on selvästi puutteellista. Haastatteluissa turvallisuuden merkitys kyllä ymmärretään, mutta jokapäiväisessä toiminnassa sitä ei välttämättä aina ole tiedostettu.

Hyvinvointialalla työskentelyyn liittyy monia riskejä. Asiakkaan kanssa ollaan läheisessä kontaktissa. Usein työskennellään yksin ja työpäivät voivat venyä myöhään iltaan. Käteisen rahan käsittely tuo mukanaan ryöstöön liittyvät riskit. Asiakas voi olla päihtynyt tai muulla tavoin häiriintynyt, ja asiakkaan taholta saatetaan kohdata uhkaavaa tai epäasiallista käytöstä. Työhön liittyy paloriskejä, sillä työssä käytetään esimerkiksi erilaisia kuumenevia sähkölaitteita. Huomion arvoista on, että haastatelluista yrityksistä ei löydy minkäänlaisia alkusammutusvälineitä ja toimintamallit hätätilanteisiin koetaan puutteellisiksi. Ensiaputaitoja ei ole tai taidot ovat vanhentuneet. Esimerkiksi asiakkaan sairaskohtauksen varalta tulisi palvelun tarjoajalla olla riittävä osaaminen ensiavun antamiseen.

Työssä käytetään myös paljon erilaisia teräviä työvälineitä, kuten saksia, veitsiä ja leikkureita, joten työtapaturman mahdollisuus on olemassa. Ensiaputarvikkeita tulee olla aina tarvittaessa saatavilla, haastatteluissa ilmeni, että vain yhdestä hyvinvointialan yrityksestä löytyi ensiaputarvikkeeksi laastaria. Kauneudenhoito- sekä parturi-

ja kampaamopalveluihin liittyy lisäksi erilaisten kemikaalien käyttö. Niiden oikeaoppista käsittelyä, säilyttämistä ja hävittämistä pidettiin tärkeänä mutta osaaminen niiden osalta koettiin puutteelliseksi.

Palo- ja pelastusturvallisuus ja rikosturvallisuus –teemoissa turvallisuusosaamiseen liittyvät puutteet kohdistuvat henkilöiden (asiakkaat, yrittäjä, työntekijät) turvallisuuteen. Tämä osoittaa tilanteen vakavuuden ja vahvistaa näkemystä siitä, että koulutukselle on olemassa todellinen tarve. Yrittäjien tulee lisätä omaa osaamistaan yritysturvallisuuden ja riskienhallinnan osalta niin, että hän pystyy itse tunnistamaan erilaiset yritystoimintaan kohdistuvat riskit ja hallitsemaan niitä.

Tutkimustulokset osoittavat, että kysyntää uudelle tuotteelle on olemassa. Saatuja tuloksia voidaan myös hyödyntää koulutustuotteen sisällöllisessä kehittämisessä. Työn yhteydessä tutustuttiin toimialoihin ja yrittäjiin, joiden kanssa turvallisuuskoulutuksen osalta ei ole tehty aikaisemmin yhteistyötä. Työ osoittaa myös, miten tärkeää on tuntee kunkin toimialan erityispiirteet, sillä onnistunut koulutusmyynti edellyttää koulutusten kohdentamista vastaamaan kohderyhmän todellisia tarpeita.

6.1 Uusi turvallisuuskoulutustuote

Koulutuksen tuotteistaminen tapahtuu työssä esitetyn nelivaiheisen tuotteistamisprosessin mukaisesti. Prosessissa määritellään koulutukselle tarveperusta ja odotukset, potentiaalinen kohderyhmä sekä resurssit koulutuksen toteuttamiseen. Lopuksi toteutetaan tuotteen sisällöllinen rakentaminen. Tässä työssä tuotteistamisen lähtökohtana ovat tutkimustulokset, jotka osoittavat olemassa olevan tarpeen ja määrittelevät potentiaalisen kohderyhmän. Tulosten perusteella suurin tarve osaamisen kehittämiseen on hyvinvointialalla toimivissa yrityksissä. Tässä työssä uusi koulutustuote luodaan parturi- ja kampaamoalan yrittäjille, mutta se on sovellettavissa tarvittaessa myös muille hyvinvointialalla toimiville yrityksille. Kohderyhmän rajaaminen helpottaa kuitenkin koulutuksen markkinointia. Koulutus rajataan koskemaan palo- ja pelastus- sekä rikosturvallisuutta, sillä näihin teemoihin liittyi eniten osaamisen osa-alueita, joilla on vaikutusta ihmisten turvallisuuteen. Sisällöllisessä suunnittelussa hyödynnetään työssä esille tulleita tuloksia.

Koulutustuotetta rakennettaessa tulee ottaa huomioon myös riskilähtöisen ajattelutavan edistäminen. Tästä syystä koulutuksessa tulee tuoda esille riskikartoituksen merkitys ja vaikutus riskienhallintaan ja antaa työkaluja ja ohjeita kartoituksen toteutukseen. Esiteltävät työkalut tulee olla helposti käytettäviä ja sen laatuksia, että yrittäjä pystyy niiden avulla itsenäisesti toimimaan ja suorittamaan riskikartoituksen. Tämä on tärkeää, sillä todelliset yritykseen ja työhön liittyvät riskit tuntee parhaiten yrittäjä itse.

Uuden koulutustuotteen tulee sisällöllisesti vastata parturi- ja kampaamoalan tarpeisiin. Sen tavoitteena on antaa valmiuksia tutkimuksessa esille tulleiden osaamistarpeiden osalta. Näitä ovat palo- ja sähköpaloturvallisuus, poistumisturvallisuus, kemikaaliturvallisuus, sekä uhkaavan henkilön kohtaaminen. Aiheisiin tulee sisällyttää myös viranomaismääräykset sekä lain velvoitteiden lisäksi myös oikeudet koskien uhkaavan henkilön kohtaamista. Teoriaosuuden tulee muodostua tiiviiksi paketiksi jota voidaan täydentää jaettavalla kirjallisella materiaalilla. Pääpaino koulutuksessa tulee kuitenkin olla käytännönharjoituksissa. Tutkimustulokset osoittavat, että juuri toimintamalleja tarvitaan. Uhkaavan henkilön kohtaamista, alkusammutusta sekä ensiaputoimintaa pitää päästä harjoittelemaan myös käytännössä.

Kestoltaan koulutuksen tulee olla sellainen, että yrittäjien on siihen mielekästä osallistua. Se ei saa olla liian pitkä, ettei se vie liikaa aikaa tuottavasta työstä, eikä myöskään liian lyhyt, jotta siitä saadaan tarvittava hyöty irti. Kestoltaan yhden päivän kokonaisuutta voitaisiin pitää sopivana. Tässä tulee ottaa huomioon haastattelutuloksissa ilmenneet työhyvinvointiin liittyvät seikat. Alan yrittäjillä asiakkaat ja toimeentulo ovat tärkeysjärjestyksessä ylimpänä, eikä työpäivistä ei olla valmiita tinkimään. Koulutuksen tulisikin sijoittua viikonloppuun tai esimerkiksi ilta-aikaan, niin että siitä olisi vähiten haittaa itse tuottavalle työlle. Mikäli koulutus toteutetaan ilta-aikaan, voitaisiin se jakaa kahteen iltaan, esimerkiksi niin, että toinen ilta käsitellään teoriaa ja toinen on käytäntöpainotteinen. Uusi koulutustuote esitellään liitteessä neljä (LIITE 4).

Toimeksiantajayrityksen koulutustarjonta koostuu tutkintoon johtavista koulutuksista: turvallisuusalan perustutkinto, turvallisuusvalvojan erikoisammattitutkinto, vartijan

ammattitutkinto, virastomestarin ammattitutkinto ja ympäristöhuollon ammattitutkinto. Lisäksi on mahdollisuus suorittaa vartijan ja järjestyksenvalvojan korttikoulutukset sekä toimisto- ja virastotyön korttikoulutus. Kaikissa koulutuksissa on elementtejä, joita voidaan hyödyntää parturi- ja kampaamoalan turvallisuuskoulutuksissa, osaamista koulutuksen toteutukseen siis on olemassa. Melko läheisesti suunniteltavaa koulutusta vastaa toimisto- ja virastotyön korttikoulutus, joka on Suomen Palopäällystö liiton suunnittelema toimistoympäristöön suunnattu koulutus. (WinNovan www-sivut 2013.)

6.2 Tulosten luotettavuustarkastelu, sovellettavuus ja jatkotutkimusaiheet

Tutkimuksen luotettavuus, eli validius, tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata (Hirsjärvi ym. 2013, 213). Toteutuneessa tutkimuksessa luotettavuuden takaamiseksi kiinnitettiin huomiota haastateltavan kohderyhmän valintaan. Kaikki haastateltavat yritykset olivat pk-yrityksiä, ja edustivat siten sitä kohderyhmää johon työssä esiteltyjen tutkimusten perusteella myös koulutustarve kohdistuu. Teorialähteiden valinnassa huomioitiin tutkijan tunnettuus ja arvovaltaisuus, lähdeateoksen ikä ja uskottavuus. Internet –lähteiden osalta tietoon suhtauduttiin kriittisesti ja sen oikeellisuuteen pyrittiin kiinnittämään huomiota käyttämällä vain luotettavina pidettäviä lähteitä.

Tutkimuksen tulosten käytettävyyttä tukee se, että tutkittava aihe oli erittäin ajankohdainen. Yritysturvallisuuteen kiinnitetään erittäin paljon huomiota valtiorhallinnon taholla. Sisäasianministeriö on laatinut kansallisen strategian yritystoiminnan turvallisuuden parantamiseksi. Sen tavoitteena on luoda suomalaisyrityksille edellytykset liiketoiminnan harjoittamiseen ilman, että rikollinen toiminta, onnettomuudet ja häiriötilanteet niitä merkittävästi häiritsisivät. (Sisäasiainministeriö 2012.)

Viranomaisten ja yritysten välisen yhteistyön tiivistämistä pidetään tärkeänä keinona lisätä erityisesti pk-yritysten varautumiskykyä toimintaan kohdistuviin uhkiin. Hallituksen sisäisen turvallisuuden ohjelmassa on kiinnitetty erityistä huomiota yritysturvallisuuden parantamiseen ja viranomaisten on kyettävä jatkossa yhä paremmin informoimaan yrityksiä rikosuhista. (Holmlund 2008.)

Valtiorahallinnon laatiman kansallisen turvallisuusauditointikriteeristön päätavoitteena on yhtenäistää viranomaistoimintoja silloin, kun viranomainen toteuttaa yrityksessä tai muussa yhteisössä kohteen turvallisuustason todentavan tarkastuksen. Turvallisuusauditointikriteeristön toinen päätavoite on auttaa yrityksiä, muita yhteisöjä sekä viranomaisia sidosryhmineen omassa sisäisessä turvallisuustyössään. (Puolustusministeriö.) Tämän suuntaiset toimet valtiorahallinnon taholta osoittavat, että yritysturvallisuuden tullaan viranomaisten taholta tulevaisuudessa kiinnittämään yhä enemmän huomiota. Toteutetun tutkimuksen tulokset ovat hyödynnettävissä tulevaisuudessa, sillä viranomaisvaatimusten lisääntyessä myös osaamista tarvitaan lisää.

Tässä työssä tarkasteltiin vain neljää yritysturvallisuuden osa-aluetta. Tulevaisuudessa jatkotutkimuksia tulisi toteuttaa myös muiden osa-alueiden, kuten tuotannon ja toiminnan turvallisuuden, ympäristöturvallisuuden tai kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden osalta. Toisaalta tutkimusnäkökulmaksi voitaisiin nostaa vain yhden osa-alueen, esimerkiksi ympäristöturvallisuuden, tarkastelu erikseen määritellyn liiketoimintalan näkökulmasta. Turvallisuuskoulutuksen täytyy kehittyä jatkuvasti niin, että se seuraa liike-elämän kehitystä ja on valmistautunut tulevaisuuden haasteisiin.

LÄHTEET

Akavan erityisalojen www-sivut. www.akavanerityisalat.fi Viitattu 2.1.2014

Berg, K-E. 2003. Yrityksen riskienhallinta. Helsinki: Suomen vakuutusalan koulutus ja kustannus Oy.

Bornberger-Dankvardt S., Ohlsson C-G., Andersson I. & Rosén G. Arbetsmiljöarbete I små-feretag- samland kunskap samt behov av forskning och utvecklingsinsatser. Arbetslivsinstitutet, Stockholm. Viitattu 15.1.2014.
https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/4353/1/ah2005_06.pdf

Elinkeinoelämän keskusliiton ry:n www-sivut. Viitattu 15.8.2013 <http://www.ek.fi>

Europol. 2013. EU Serious and organised crime threat assessment. Viitattu: 16.1.2014.
https://www.europol.europa.eu/sites/default/files/publications/socra2013_0.pdf

Forbes Insights. 2013. Exploring Strategic Risk 300 executives around the world say their view of strategic risk is changing. Viitattu 16.1.2014. <http://www.deloitte.com>

Heikkilä, A-M., Kortelainen, H., Kupi, E., Lanne, M., Multanen, A., Murtonen, M., Palomäki, K., Rajala, A., Toivonen, S., Uusitalo, T. & Wuoristo, T. 2010. Turvallisuusalan liiketoiminnan kasvualueet ja –mahdollisuudet Suomessa. VTT Tiedotteita 2534. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2003. Tutki ja kirjoita. 6.-9. painos. Helsinki: Tammi.

Holmlund, A. Sisäasiainministeriö tiedote 21.4.2008 13.00. Viitattu 16.1.2014.
<http://valtioneuvosto.fi/>

HSE 2007. Health and safety in the small to medium-sized enterprise. Psychosocial opportunities for intervention. HSE Research Report RR578, Norwich, UK. Viitattu 16.1.2014. <http://www.hse.gov.uk/research/rrpdf/rr578.pdf>

Hämäläinen, P., Anttila, S. 2008. Onnistuneen työterveys- ja työturvallisuusjohtamisen sisältö ja käytännöt. Tampereen teknillinen yliopisto. Työsuojelujulkaisuja 85. Viitattu 25.5.2012. http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good_practice/turvallisuus/seurantatutkimus.pdf

Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2007. Tekes: Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. URL: [http://www.tekes.fi/julkaisut/Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua.pdf](http://www.tekes.fi/julkaisut/Palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf)

Juvonen, M., Korhonen, H., Ojala, V-M., Salonen, T. & Vuori, H. 2005. Yrityksen riskienhallinta. Helsinki: Suomen Vakuutusalan Koulutus- ja Kustannus Oy.

Kines P. 2001. Occupational injury risk assessment using injury severity odds ratios: male falls from heights in the Danish construction industry, 1993-1999. Human and Ecological Risk Assessment 7, 1927-1943. Viitattu 16.1.2014. <http://www.arbejdsmiljoforskning.dk/upload/bilag/Kines-PhD-Appendix.pdf>

Kinnunen, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Koistinen, K., Peura-Kapanen, L. 2009. Kassajono se on se kaikista turvattomin paikka – kuluttajien näkemyksiä asioinnin turvallisuudesta päivittäistavarakaupoissa ja kauppakeskuksissa. Kuluttajatutkimuskeskus. Julkaisuja 5/2009. Helsinki.

Konttinen, J-P. 2005. Matkailu on alueellisesti merkittävä elinkeino. Kuntapuntari 3.11.2005. Viitattu 8.1.2014. <http://www.stat.fi/tup/kuntapuntari/arkisto.html>

Kupi, E., Keränen, J. & Lanne, M. 2009. Riskienhallinta osana pk-yritysten strategista johtamista. VTT Working Papers 137. Viitattu 28.6.2013. <http://www.vtt.fi/publications/index.jsp>

Kuusela, H., Ollikainen, R. 2005. Riskit ja riskienhallinta. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Lanne, M. 2007. Yhteistyö yritysturvallisuuden hallinnassa. Tutkimus sisäisen yhteistyön tarpeesta ja roolista suurten organisaatioiden turvallisuustoiminnassa. Väitöskirja.

Lanne, V. 2012. Satakunnan matkailutulo noin 366 miljoonaa 2020? Satakuntaliiton verkkolehti Satanen 3/2012. Viitattu 8.1.2014. <http://www.satanen.satakuntaliitto.fi/satanen/>

Lehtinen, U. & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut: Tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. 1. painos. Helsinki: WSOY.

Länsirannikon Koulutus Oy:n www-sivut. Viitattu 17.4.2013. <http://www.winnova.fi>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2010. Kehittämistyön menetelmät. Uudella osaamisella liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro

Palukka, P & Anttila, S. 2011. Turvallisuusjohtamismalli pk-yrityksille. TSR Hankkeen 109298 loppuraportti. Tampereen teknillinen yliopisto. Viitattu 6.5.2013. http://dspace.cc.tut.fi/dpub/bitstream/handle/123456789/20552/palukka_anttila_turvallisuusjohtamismalli_pk-yrityksille.pdf?sequence=1

Parantainen, J. 2007. Tuotteistaminen: Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Helsinki: Talentum.

Puolustusministeriön www-sivut. Viitattu 16.1.2014. <http://www.defmin.fi/>

Pääkkö, E. 2007. Palvelualojen toimialakatsaus III/2007. Tilastokeskus. Viitattu 8.1.2014. <http://www.stat.fi/artikkelit/>

Rope, T. 2000. Suuri markkinointikirja.. Keuruu: Otava.

Salin, V. 2002. PK-yrittäjän opas kokonaisviestintään. Helsinki: WSOY

Satamittarin www-sivut. Viitattu 8.1.2014. <http://www.satamittari.fi>

Sipilä, J. 1996. Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen. Ekonomia-sarja. Porvoo: WSOY

Sisäasiainministeriö. 2012. Liiketoimintaa turvallisesti - kansallinen strategia yritystoiminnan turvallisuuden parantamiseksi. Sisäasiainministeriön julkaisusarja 30/2012. Viitattu 16.1.2014. <http://www.intermin.fi/julkaisut>

Sipilä, J. 2003. Palvelujen hinnoittelu. Ekonomia-sarja. Porvoo: WSOY.

Suomen Riskienhallintayhdistys ry. Finnsecurity ry & T&RH Tietopalvelu Oy.
nd. Strateginen riski voi tuhota liiketoiminnan. Riskit ja mahdollisuudet – käytännön neuvot riskienhallintaan -julkaisu.

Suomen Riskienhallinta yhdistys. 2013. Viitattu 24.6.2013. <http://www.pk-rh.fi>

Suominen, A. 2003. Riskienhallinta. Helsinki: WSOY.

Tilastokeskuksen www-sivut. Viitattu 7.7.2013. <http://www.stat.fi>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1.-3.painos. Helsinki: Tammi

Työsuojeluhallinto. 2010. Riskien arviointi. Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 14. Tampere: Multiprint Oy.

Työturvallisuuskeskuksen www-sivut. Viitattu 30.1.2014. <http://ttk.fi>

Työturvallisuuslaki. 2002. 23.8.2002/738

Puolustusministeriö 2013. Tiedote 24.1.2013. Viitattu 16.1.2014. <http://valtioneuvosto.fi>

Virtanen, U. 2006. Fokus: Hyvinvointipalvelut kasvussa. Palvelualojen toimialakatsaus IV/2006. Tilastokeskus. Viitattu 8.1.2014. <http://www.stat.fi/artikkelit/>

Vuori, M. Asiantuntijapalvelujen tuotteistamisesta. 2002. Viitattu 17.4.2013
<http://www.mattivuori.net/kehittaminen/asiantpalv-tuotteistus/index.htm>

Yrittäjien työkyky on hyvä, mutta työuupumus vaivaa. Fennia-ryhmän www-sivut
7.2.2011. Viitattu 2.7.2013. <http://fennia.fi>

Tervehdys WinNovasta!

Toimin Länsirannikon koulutus Oy WinNovassa turvallisuusalan kouluttajana. Työni ohessa opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa, liiketalouden ja johtamisen koulutusohjelmassa. Opiskeluuni liittyen teen opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on kehittää turvallisuuteen liittyvää koulutustarjontaamme. Työhön liittyvässä tutkimuksessa haastattelen eri toimialoilla toimivien yritysten edustajia ja kerään ajatuksia yritysturvallisuudesta ja sen merkityksestä yritysten toiminnalle.

Haastattelut on tarkoitus toteuttaa marras - joulukuun 2013 aikana ja toivon yritykseltänne myönteistä suhtautumista haastattelupyyntööni. Haastattelun käytännön toteutuksesta todettakoon, että haastatteluun tulisi varata aikaa noin tunti ja aineiston analysointia varten haastattelut nauhoitetaan. Tutkimuksessa yrityksiä ei käsitellä nimellä vaan ne esiintyvät työssä anonymisti numeroituna. Olen lähipäivinä henkilökohtaisesti yhteydessä yritykseenne sopiakseni tarkemmin haastattelun mahdollisesta ajankohdasta.

Yhteistyöterveisin

Päivi Rosenqvist

HENKILÖTURVALLISUUS

- oma terveys
- oma jaksaminen
- liukastumisvaara (hiuksia lattialla)
- kemikaaleille altistuminen
- tartuntataudit
- kipeänä töihin
- ergonomian haasteet
- työskentelytilojen lämpö/kylmyys/vetoisuus
- työskentely asiakkaan tiloissa – puutteellinen perehdytys

PALO- JA PELASTUSTURVALLISUUS

- ei palohälyttimiä
- ei ensiaputarvikkeita
- en osaa antaa ensiapua
- ensiapukoulutus vanhentunut
- ei sammutuspeitettä
- ei muita alkusammutusvälineitä
- en osaa alkusammutusta
- paljon sähkölaitteita
- ei poistumisopasteita
- ei toimintamalleja hätätilanteisiin
- kemikaalien hävittäminen – epätietoisuus miten

RIKOSTURVALLISUUS

- humalainen asiakkaaksi
- levoton ympäristö
- yksin työskentely
- käteistä rahaa
- ei rikosilmoitinjärjestelmää
- ei avunpyyntömahdollisuutta
- syrjäinen sijainti
- epämääräisiä kulkijoita
- ei toimintamallia uhkatilanteeseen

TIETOTURVALLISUUS

- ajanvaraus verkossa
- ei varakoneita
- ei tietoa varmuuskopioista
- ei kilpailukieltosopimuksia
- manuaalinen asiakasrekisteri
- ei erillisiä salassapitosopimuksia

Henkilöturvallisuus –teema:

ILMAISUT	KÄSITE
Oma terveys	Työhyvinvointi
Oma jaksaminen	Työhyvinvointi
Liukastumisvaara	Työturvallisuusriskit
Kemikaaleille altistuminen	Työturvallisuusriskit
Tartuntataudit	Työturvallisuusriskit
Sairaana töihin	Työhyvinvointi
Ergonomian haasteet	Työhyvinvointi
Työtilojen lämpötila	Työhyvinvointi
Työtilojen vetoisuus	Työhyvinvointi
Työskentely asiakkaan tiloissa	Työturvallisuusriskit
Riskien tiedostaminen	Työturvallisuusriskit

Palo- ja pelastusturvallisuus –teema:

ILMAISUT	KÄSITTEET
Ei palohälyttimiä	Paloturvallisuus
Ei ensiaputarvikkeita	Pelastustoiminta
En osaa antaa ensiapua	Ensiapukoulutus
Ensiapukoulutus vanhentunut	Ensiapukoulutus
Ei sammutuspeitettä	Paloturvallisuus
Ei alkusammutusvälineitä	Paloturvallisuus
En osaa alkusammutusta	Pelastustoiminta
Paljon sähkölaitteita	Paloturvallisuus
Ei poistumisopasteita	Paloturvallisuus
Ei toimintamalleja hätätilanteisiin	Paloturvallisuus
Vastuu asiakkaista	Paloturvallisuus
Kemikaalien hävittäminen	Ympäristöturvallisuus

Rikosturvallisuus –teema:

ILMAISUT	KÄSITTEET
Humalainen asiakas	Uhkaava henkilö
Levoton toimintaympäristö	Uhkaava henkilö Toimitilaturvallisuus
Yksin työskentely	Uhkaava henkilö
Käteinen raha	Uhkaava henkilö
Murto	Toimitilaturvallisuus
Ei avunpyyntömahdollisuutta	Uhkaava henkilö toimitilaturvallisuus
Syrjäinen sijainti	Uhkaava henkilö
Epämääräiset kulkijat	Uhkaava henkilö
Ei toimintamalleja hätätilanteisiin	Uhkaava henkilö toimitilaturvallisuus
Varkaus	Uhkaava henkilö toimitilaturvallisuus

Tietoturvallisuus –teema:

ILMAISUT	KÄSITTEET
Ajanvaraus verkossa	Käytettävyys
Ei varakoneita	Käytettävyys
Ei tietoa varmuuskopioista	Eheys
Ei kilpailukieltosopimuksia	Luottamuksellisuus
Ei erillisiä salassapitosopimuksia	Luottamuksellisuus
Manuaalinen asiakasrekisteri	Tietosuoja

PARTURI- JA KAMPAAMOALAN TURVALLISUUSPÄIVÄ pp.kk.vvvv

Päivän ohjelma

09.00 – 09.15 Päivän avaus ja kahvi, koulutuksen tavoitteet ja ohjelman esittely

09.15 – 11.45 Turvallinen työ- ja asiointiympäristö.

- Tunnista työhösi kohdistuvat erilaiset riskitekijät – riskienhallinta-työkalut yrittäjän arkeen
- Paloturvallisuus, sähköpalot, kemikaaliturvallisuus
- Työympäristön erilaiset turvallisuusratkaisut sekä tekniset laitteet ja apuvälineet
- Lainsäädännön vaatimukset ja velvoitteet turvallisuuteen
- Jälkihoidon merkitys traumaattisen kriisin yhteydessä

11.45 – 12.00 Jako ryhmiin (toiminnallinen osuus toteutetaan pienryhmissä)

12.00 - 12.45 Lounastauko

12.00 - 16.30 Toiminnallinen osuus

- | | | |
|----|-------|---|
| 1. | Rasti | Vaikeat asiakastilanteet ja väkivaltaisen asiakkaan kohtaaminen |
| 2. | Rasti | Toiminta rikostilanteissa (näpistys, ryöstö, murto) |
| 3. | Rasti | Ensiapuun varautuminen – hätäensiapu |
| 4. | Rasti | Alkusammutusharjoitus |

16.30 – 17.00 Päivän päätös, kommentit ja palautteet